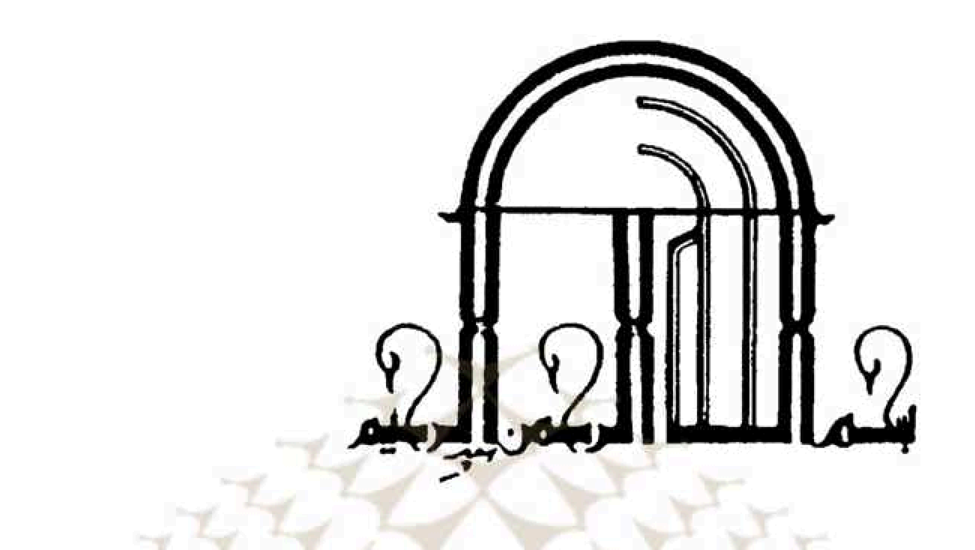


مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الأولى
(٤٧)

الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية

نورة بنت ناصر الهزاني

الرياض
١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م



الخدمات الإلكترونية
في الأجهزة الحكومية

مطبوعات

مكتبة الملك فهد الوطنية

السلسلة الأولى (٤٧)

تهتم هذه السلسلة بنشر الدراسات والمؤلفات التي تتعلق بتطوير مجال المكتبات والمعلومات في المملكة

الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية

دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت

نورة بنت ناصر الهزاني

محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة الرياض للبنات

مكتبة الملك فهد الوطنية

الرياض ١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م

ⓒ مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤٢٩ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الهزاني ، نورة بنت ناصر

الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية : دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت. / نورةبنت ناصر الهزاني- الرياض ، ١٤٢٩ هـ

٢١٤ ص ؛ ٢٤ سم-(السلسلة الاولى ؛ ٤٧)

ردمك: ٦-١-٣٠١-٠٠-٩٩٦٠-٩٧٨

١-السعودية - الأجهزة الجهزة الحكومية - معالج البيانات ٢-مزاقع الانترنت ٣-الحكومة الإلكترونية أ. العنوان ب. السلسلة

ديوي ٣٥٠,٠٠٠٢٨٥   ١٤٢٩/٦٢٤

رقم الإيداع: ١٤٢٩/٦٢٤

ردمك: ٦-١-٣٠١-٠٠-٩٩٦-٩٧٨

ص . ب :٧٥٧٢

الرياض :١١٤٧٢-المملكة العربية السعودية

هـاتف :٤٦٢٤٨٨٨

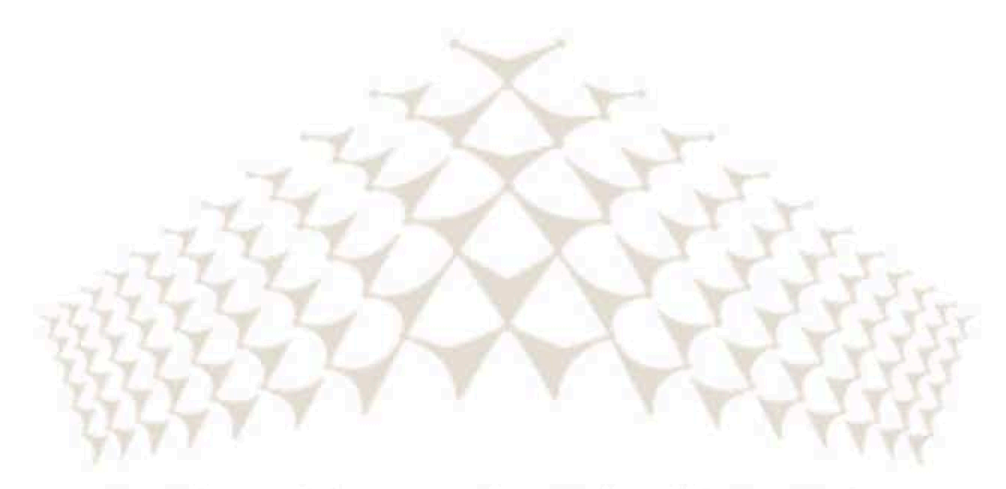
فاكس :٤٦٤٥٣٤١

الإهداء

لا يكون للإهداء مقامٌ إلا وكان للعقل الأسنى، والقلب الأوفى ذكر؛ والديَّ الكريمين، حيث كانت دعواتهما مفتاحي، وسنادي، ومعهما مصباح الدجى أخويَّ عبد الله، وسعد، ورفيقة دربي هيا بنت رشيد الهزاني، وكل أرحامي، وإلى الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات، ولهذا الصرح الثقافي مكتبة الملك فهد الوطنية.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

نورة الهزاني



مكتبة الملك فهد الوطنية
King Fahad National Library

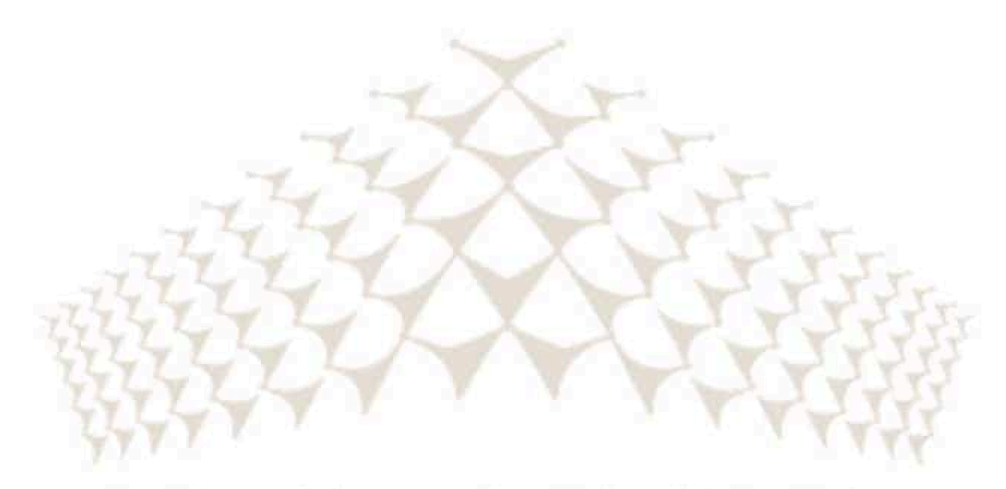
المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال التوضيحية

الفصل الأول

التصور المنهجي للدراسة



التقديم

أسهمت خاصية سهولة وانتشار الاتصال بالإنترنت في إيجاد كثير من المواقع للأجهزة الحكومية على الإنترنت، وتفيد هذه الخاصية في تغير سلوك المواطنين إلى حد كبير في "مراجعة" الدوائر الحكومية، وإنهاء معاملاتهم في وقت أقل، وتقديم خدمات أفضل، وأسرع من قبل الجهات الحكومية. ففي دراسة أجريت على ٣٠٢ مواطنين في أمريكا Momentum Research Group at Cunningham Communication Inc تبين أن اثنين من ثلاثة مواطنين قد استفادوا من بعض الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، وكانوا أكثر اقتناعاً بهذه الخدمة الإلكترونية مقارنة بالحصول على هذه الخدمة نفسها بالطرائق التقليدية **(الزامل: ١٤٢٣هـ، ٢٤)**.

ولتوعية المواطن دور أساس في إنجاح الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية على مواقعها على الإنترنت، وذلك عن طريق وسائل الإعلان التقليدية كالصحف، والمذياع، و التلفاز، وغيرها من وسائل الإعلان الأخرى من أجل الاستفادة القصوى من هذه الخدمات والتي تعود بالنفع على المواطن، وعلى الجهات الحكومية على حد سواء.

فالخدمات الإلكترونية المقدمة على مواقع الأجهزة الحكومية على الإنترنت عبارة عن خدمات موثوق في مصدرها، ومعلوماتها بحيث لا يكون عند المواطن أدنى شك أو ريبة في التعامل مع الموقع الذي أنشأته جهة حكومية ووفرت له السرية الكافية للمعلومات التي يرسلها أو يستقبلها المواطن. ولكن ينبغي من الناحية الفنية أن يتمتع الموقع بخاصيتي السهولة في التصفح، والشمول، فالمستخدم الجاد يفضل عادة زيارة مواقع الإنترنت التي تتميز بالسهولة في التصفح، وتوفر ما يحتاج

إليه من معلومات، وخدمات (**الزامل : ١٤٢٣هـ، ٢٤**)، وهذا يوضح مدى أهمية دراسة المواقع الحكومية على الإنترنت وفاعليتها في تقديم المعلومات، والخدمات.

مشكلة الدراسة :

لقد أدى ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية ومن ثم تطبيقاتها إلى زيادة الكفاية، والفعالية الاقتصادية، والتقليل من الأعمال الروتينية، والحد من الإجراءات التي تهدر الوقت والمقدرات البشرية، والمالية، مما أتاح الفرصة للتغلب على تلك المشكلات باتباع رؤية جديدة للقضاء على الكثير من المعوقات الروتينية، وهو الأمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسة آلية تتمثل في الاستفادة من تقنيات المعلومات، واستخدام الإنترنت في تنفيذ الأعمال الحكومية، وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بيسر، ودقة، ومرونة (**الشريف : ١٤٢٣هـ، ٣**) للمواطن، والمستفيد في أي زمان، ومكان، وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة، كما أنها تعود بالنفع على مختلف شرائح المجتمع.

وتتركز مشكلة الدراسة حول الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية وتقييم لمواقع الوزارات السعودية على الإنترنت باعتبارها أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة لاعتمادها على تقنية المعلومات، والاتصالات التي هي سمة هذا القرن، إضافة إلى حرص الدول على السعي قدماً نحو الاستفادة من تلك التقنيات في إدارة مرافقها، وتقديم خدماتها، وإتاحة معلوماتها إلكترونياً بأسرع الوسائل، و أكفأها إيماناً بأهمية مواكبة التطورات الدولية في مختلف المجالات التي تخدم المواطن، والمقيم، وتوفر لهم سبل الراحة والرفاهية، ليكونوا أكثر عطاءً في شتى المجالات.

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

١ - التعرف إلى مدى توافر مواقع للوزارات السعودية على الإنترنت.

٢ - الكشف عن نقاط القوة والضعف في مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت.

٣ - التعرف إلى مدى جودة التصميم والمحتوى لمواقع الوزارات السعودية على الإنترنت.

٤ - التعرف إلى الطرائق المستخدمة في تقسيم الموقع والوصول إلى معلوماته.

٥ - التعرف إلى الفترات الزمنية لتحديث مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت.

٦- التعرف إلى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مواقع الوزارات السعودية المتوافرة على الإنترنت.

أسئلة الدراسة :

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

١- ما الوزارات السعودية التي أنشأت لها مواقع على الإنترنت ؟

٢- ما نقاط القوة والضعف في مواقع الوزارات السعودية الإلكترونية ؟

٣- ما مدى جودة التصميم والمحتوى لمواقع الوزارات السعودية على الإنترنت ؟

٤- ما الطرائق المستخدمة في تقسيم الموقع والوصول إلى معلوماته ؟

٥- ما الفترات الزمنية لتحديث مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت ؟

٦- ما الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مواقع الوزارات السعودية المتوافرة على الإنترنت ؟

أهمية الدراسة :

إن الحاسوب وتقنيات الاتصالات الحديثة وانتشار خدمات الإنترنت ووصولها للناس في كل مكان قد زادت كثيراً من إمكانية إتاحة الخدمات المعلوماتية إلكترونياً ، وبالتالي فإن عصر المعلومات الإلكترونية يحث الهيئات والمؤسسات أن تختار أسلوباً جديداً في إتاحتها إلكترونياً ، ومن هنا تبرز ضرورة إجراء التغيرات على عمل الهيئات والمؤسسات الحكومية من التعامل مع المعلومات على وسط ورقي إلى التعامل مع وسط معلومات إلكتروني. ومن هنا تظهر أهمية الدراسة من ناحيتين كما هو موضح في الفقرات الآتية :

أولاً: من الناحية النظرية :

إنّ ما كتب عن الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية مازال محدودًا جداً ، وما قدم من دراسات تطبيقية للمواقع الحكومية على الإنترنت يعد كذلك نادراً؛ غير أن هناك بعض الدراسات على مستوى الوطن العربي التي تناولت مواقع حكومية بشكل عام ضمن دراستها لمواقع أخرى على سبيل المثال: المواقع المالية على الإنترنت التي تطرقت لمواقع البنوك الحكومية على الإنترنت ضمن مجموعة البنوك الأخرى، فيما يختص بالتوزيع الإلكتروني لمعلومات تقارير الأعمال، وبذلك تعّد الدراسة المقترحة من أوائل الدراسات العلمية في المملكة العربية السعودية ، والتي تأمل الباحثة من خلالها أن تكون إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة ، وأن تفتح آفاقاً جديدة للباحثين في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية ، وأن تسهم في دعم المسؤولين ، والعاملين في تلك الوزارات على وجه

الخصوص؛ لتطوير خدماتها التي تقدمها بجانب المساهمة في إثراء المكتبة المحلية، والعربية بهذا النوع من الدراسات التقويمية التي هي بحاجة إليها.

ثانياً: من الناحية التطبيقية :

يبحث المستفيد دوماً عن الحصول على الخدمات العامة بأيسر الطرائق، وأسرعها، وأدقها، وأقلها تكلفةً.. وتوفر التقنيات الحديثة بعض هذه الإمكانات بمجرد استيعابها، والقدرة على التعامل معها.. ومواقع الأجهزة الحكومية على الإنترنت من أهم الأساليب الحديثة التي تقدم الخدمات والمعلومات.. ودراسة تقييم المواقع الحكومية الإلكترونية هي الأولى من نوعها بناءً على تقصي الباحثة في مكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإنترنت، كما أن هذه الدراسة سوف تسفر عن أداة يتم إعدادها لتقييم مواقع الوزارات السعودية من حيث عدد من المعايير: المعلومات العامة، وتصميم الموقع، وتقسيم الموقع، ومحتوى الموقع، والخدمات المقدمة، وسائل الاتصال والتواصل، وسهولة الوصول للمواقع.. ويزيد من أهمية الدراسة التطبيقية أسباب عدة منها :

١- التطور الهائل في تقنيات المعلومات، وما ترتب على ذلك من حرص الدول للاستفادة منها في تقديم الخدمات، وتبادل المعلومات اللازمة لرفاهية الإنسان.

٢- الضغوط التي تمارس على الحكومات التقليدية من أجل السعي إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل عام.

٣- تدني مستوى معظم الخدمات الحكومية التي تقدم بالوسائل التقليدية مقارنة بمدى إسهام المواقع الحكومية على الإنترنت في رفع مستوى الخدمة من حيث الجودة، والتكلفة والسرعة، والعمل على مدار الساعة.

٤- وجود المواقع الحكومية على الإنترنت سوف يعود بالنفع على مختلف شرائح المجتمع، وخاصة على ذوي الظروف الخاصة مثل المكفوفين، والمعاقين وغيرهم، كما تيسر معاملات المرأة التي دائماً تتطلب توافر المحرم، والقضاء على التزاحم بالأجهزة الحكومية (**الشريف : ١٤٢٣هـ، ٦**).

٥- حاجة الأجهزة الحكومية والمواطن وقطاع الأعمال إلى أبحاث تناقش قضايا مهمة جدت في حياتهم، مثل إتاحة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتصميم المواقع الحكومية على الإنترنت وتقييمها.

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة أسلوب تحليل المحتوى Content Analysis، للتعرف إلى خصائص المحتوى، والتصميم لمواقع الوزارات السعودية على الإنترنت، إضافة إلى التعرف إلى تقسيم الموقع، والخدمات المقدمة، ووسائل الاتصال والتواصل، وسهولة الوصول إلى الموقع. ويعد أسلوب تحليل المحتوى مناسباً لمثل هذه الدراسات، حيث يهدف إلى الوصول إلى تفسيرات واستنتاجات وتحليلات دقيقة، وشاملة (**حسين : ١٩٩٦م، ١**).

ويتميز أسلوب تحليل المحتوى بأنه يساعد على القيام بالدراسات بدون الاتصال المباشر مع المصادر البشرية، إذ يختار الباحث وسطاً معيناً، وليكن وثيقة، أو برنامجاً، أو موقع إنترنت، ..إلخ، ويقوم بدراسة المعلومات المتضمنة في ذلك الوسط معتمداً على فرضية تقول: بأن اتجاهات الأفراد والمؤسسات وجهودهم وما يتميزون به يظهر بشكل واضح في الأعمال التي تحمل أسماءهم أو التي تصدر عنهم.

ويعتمد منهج تحليل المحتوى على الأسلوب الكمي في التحليل ولكنه لا يقف عند ذلك وإنما يتعدى الوصف الكمي إلى التحليل الكيفي الذي يطبق لتحقيق أغراض مختلفة منها إبراز طبيعة المادة موضوع التحليل وهذا ما يستهدف من استخدامه لمنهج تحليل المحتوى.

مجتمع الدراسة :

طبقت الدراسة على جميع مواقع الوزارات السعودية المتوافرة على شبكة الإنترنت، وتحتوي السطور الآتية على لمحة موجزة لتعريف تلك الأجهزة الوزارية :

١ - وزارة الخارجية :

لقد تم إنشاء وزارة الخارجية (وهي أول وزارة بالمملكة) في عام ١٣٤٩هـ. ومسؤولية وزارة الخارجيّة تنسيق العلاقات السياسيّة، والماليّة للمملكة مع البلاد الأخرى، من خلال سفارات المملكة. وتتابع الوزارة العلاقات الدّبلوماسيّة بين المملكة العربيّة السّعوديّة والعالم الخارجيّ **(وزارة الخارجية : ١٤٢٧هـ)**.

٢- وزارة المالية :

أنشئت وزارة المالية في عام ١٣٥١ هـ. وهي بذلك ثاني وزارة تنشأ بعد وزارة الخارجية، وتتمثل وظيفة وزارة الماليّة في التحكم بالمال العامّ، متضمّنًا وضع ميزانيّة، و إنفاق كلّ الوزارات، والمؤسّسات الحكوميّة، وحكم النّموّ الاقتصاديّ الوطني . تتضمّن مسؤوليّاتها : تطبيق الزّكاة، ضريبة الدّخل، و الجمارك **(وزارة المالية: ١٤٢٧هـ)**.

٣ - وزارة الداخلية :

أنشئت وزارة الداخلية في عام ١٣٧٠هـ. وهي مسؤولة عن كل الجوانب

الحكوميّة المتعلّقة بالأمن، وحماية الحياة البشريّة، والملكيّة. والأمور المتعلقة بالسّلطة القضائيّة من أمن عامّ، والدّفاع المدنيّ، والمطافئ، والشّرطة، والجوازات، والأمن الخاصّ، وقوّات التّحقيق **(وزارة الداخلية : ١٤٢٧هـ)**.

٤ - وزارة الصحة :

أنشئت وزارة الصّحّة في عام ١٣٧٠هـ (١٩٥٠م). وهي مسؤولة عن إشراف الرّعاية الصّحّيّة، والمستشفيات في القطاعين الخاصّ والعامّ للمملكة العربيّة السّعوديّة **(وزارة الصحة : ١٤٢٧هـ)**.

٥ - وزارة النقل :

أنشئت وزارة المواصلات في عام ١٣٧٢هـ (١٩٥٣م). وهي تشرف على كل ما له علاقة بالمواصلات من طرق، وسكة حديد، وموانئ (في البلاد)، وعندما تطورت وسائل المواصلات أعيد تشكيل وزارات الدولة، ومؤسساتها العامة في عام ١٣٩٥هـ (١٩٧٥م)، حيث أصبحت شؤون البرق والبريد والهاتف من اختصاص وزارة جديدة باسم وزارة البرق والبريد والهاتف. وفي عام ١٤٢٤هـ (٢٠٠٣م) تم تغيير مسمى الوزارة إلى وزارة النقل **(وزارة النقل : ١٤٢٧هـ)**.

٦ - وزارة التّربية و التّعليم :

أنشئت وزارة المعارف عام ١٣٧٣هـ ثم تغير هذا المسمى في عام ١٤٢٤هـ إلى وزارة التربية والتعليم على أن يكون لوزير التربية والتعليم نائبان أحدهما لتعليم البنين والثاني لتعليم البنات. وهذه الوزارة مسؤولة عن التّعليم العامّ المجّانيّ في المدارس الثانويّة والمتوسّطة والابتدائية، ومؤسّسة الخدمات التّعليميّة للمعاقين **(شلهوب : ١٤٢٦هـ، ٢٣٣، ٢٣٤)**.

٧ - وزارة الزراعة :

تم إنشاء وزارة الزّراعة في عام ١٣٧٣هـ. وظيفتها تنفيذ الخطط الاقتصاديّة الحكوميّة، و البرامج المعنيّة بالزّراعة في المملكة، كما أنها مسؤولة أيضًا عن الموارد الحيوانية، وغيرها **(شلهوب : ١٤٢٦هـ ، ٢٣٣).**

٨ - وزارة التجارة و الصناعة :

وزارة التّجارة أنشئت في عام ١٣٧٣هـ، وفي عام ١٤٢٤هـ نقل نشاط الصناعة من وزارة الصناعة والكهرباء إلى وزارة التجارة للترابط القوي بينهما، وعدل مسماها إلى وزارة التجارة والصناعة، وهي مسؤولة عن كلّ جوانب النّشاط التّجاريّ، والصّناعيّ في المملكة (وزارة التجارة والصناعة: ١٤٢٧هـ) **(شلهوب : ١٤٢٦هـ، ٢٣٣،٢٣٥).**

٩ - وزارة البترول والثروة المعدنية:

أنشئت وزارة البترول والثروة المعدنيّة في عام ١٣٨٠هـ. وهي مسؤولة عن الإدارة، النّموّ، واستغلال نفط المملكة، والغاز، والموارد المعدنيّة **(شلهوب : ١٤٢٦هـ، ٢٣٣).**

١٠ - وزارة الحج :

أنشئت وزارة الحجّ في عام ١٣٨١هـ. وهي مسؤولة عن إمداد المرافق لزيارة الحجّاج إلى المدن المقدّسة مكة المكرمة، والمدينة المنورة. وهذه الوزارة مسئولة أيضًا عن بناء، وصيانة المساجد في المملكة، وأيضًا إدارة البلد من الناحية الدينية **(شلهوب : ١٤٢٦ هـ، ٢٣٣).**

١١ - وزارة الثّقافة والإعلام :

وزارة الإعلام أُنشِئَتْ في عام ١٣٨٣هـ. وفي عام ١٤٢٤هـ (٢٠٠٣م) أضيفت لها وزارة الثقافة لتصبح في وزارة واحدة تحت مسمى وزارة الثقافة والإعلام وهي

مسؤولة عن البثّ التلفزيوني في المملكة، بثّ الرّاديو، الصّحافة، و النّشر للمواد المطبوعة، وتعد المسؤول الأول عن علاقات المملكة مع الصّحافة الأجنبيّة **(شلهوب: ١٤٢٦هـ، ٢٣٣، ٢٣٥).**

١٢ - وزارة العدل :

أنشئت وزارة العدل في عام ١٣٩٠هـ وهي مسئولة عن القضاء في المملكة والإشراف الإداري والمالي على المحاكم وغيرها من الدوائر القضائية **(شلهوب: ١٤٢٦هـ، ٣٣٥- ٣٣٧).**

١٣ - وزارة الشؤون البلدية والقروية :

أُنشِئَتْ في عام ١٣٩٥هـ (١٩٧٥م)، ومسؤوليتها تنحصر في إدارة البلديّات في المملكة. وقد أوكل إليها مسؤولية التخطيط العمراني لمدن المملكة، وما ينطوي على ذلك من توفير الطرق، والتجهيزات الأساسية، وتحسين، وتجميل المدن، وتطوير المناطق البلدية والقروية، إضافة إلى إدارة الخدمات اللازمة للحفاظ على نظافة، وصحة البيئة بالمملكة **(وزارة الشئون البلدية والقروية : ١٤٢٧هـ).**

١٤ - وزارة الاتّصالات و تقنية المعلومات :

أنشئت وزارة البرق والبريد والهاتف عام ١٣٩٥هـ لتكون مسؤولة عن قطاعي البريد والاتصالات. وفي عام ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م تم تغيير مسمى وزارة البرق والبريد والهاتف إلى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات **(وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات : ١٤٢٧هـ).**

١٥ - وزارة الاقتصاد و التّخطيط :

أنشئت وزارة التخطيط في عام ١٣٩٥هـ. وكانت أول خطة وضعتها الوزارة في المملكة نفّذت لمدّة خمس سنوات (١٣٩٠- ١٣٩٥هـ). وفي عام ٢٠٠٣م ضمت إليها

الاقتصاد فأصبحت الاقتصاد والتّخطيط وزارة واحدة **(شلهوب: ١٤٢٦هـ، ٢٣٣-٢٣٥)**.

١٦ - وزارة التعليم العالي :

أنشئت وزارة التّعليم العالي في عام ١٣٩٥هـ. وهي مسؤولة عن كلّ الجامعات ومعاهد التّعليم الجامعيّ في المملكة العربيّة السّعوديّة **(شلهوب: ١٤٢٦هـ، ٢٣٣)**.

١٧ - وزارة المياه والكهرباء :

أنشئت وزارة الصناعة والكهرباء في عام ١٣٩٥هـ. ثم ألغيت في عام ٢٠٠٣م حيث نقل نشاط الصناعة إلى وزارة التجارة للترابط القوي بينهما، بينما نقل نشاط الكهرباء إلى المياه (وذلك للعلاقة بين نشاط المياه ونشاط الكهرباء في المملكة، وللنسبة العالية من الكهرباء التي تنتجها محطات التحلية)، وتعديل مسماها إلى وزارة المياه والكهرباء.

١٨ - وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد :

أنشئت وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد في عام ١٤١٤هـ لتتولى كل ما له علاقة بالشؤون الإسلامية وشؤون الأوقاف والمساجد والإرشاد والدعوة إلى الله، وصيانة المساجد، ورعاية الأوقاف وتطويرها، ونشر الدعوة، والإشراف على مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف **(وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد: ١٤٢٧هـ)**.

١٩ - وزارة الخدمة المدنية :

قامت الدولة بإنشاء وزارة الخدمة المدنية في عام١٤٢٠هـ لتحل محل (الديوان العام للخدمة المدنية) وتتولى الإشراف على شؤون الخدمة المدنية في الوزارات،

والمصالح الحكومية العامة، كما تعنى باقتراح أنظمة الخدمة المدنية، ومراقبة تنفيذها **(وزارة الخدمة المدنية : ١٤٢٧هـ)**.

٢٠ - وزارة العمل :

في عام ١٤٢٥هـ حدث آخر تطور في الجهاز الوزاري عندما تم فصل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية إلى وزارتين إحداهما وزارة العمل، والأخرى وزارة الشؤون الاجتماعية. ووزارة العمل معنيّة بالتّطوير، واستخدام الموارد البشريّة للمملكة. وهي مسؤولة عن تخطيط القوى العاملة، وعلاقات العمل، والمتابعة العامّة لكلّ المسائل المتعلقة بالوظيفة **(شلهوب : ١٤٢٦هـ، ٢٣٦)**.

٢١ - وزارة الشؤون الاجتماعية :

وتعنى وزارة الشؤون الاجتماعية بالشأن الاجتماعي كشؤون الضّمان الاجتماعيّ، وذلك بما يتلاءم مع أساس المملكة الإسلاميّ، كما تهتم بذوي الاحتياجات الخاصة من معاقين جسدياً، وعقلياً من خلال تنظيم جمعيات إنسانية، ودور إصلاح في أرجاء المملكة **(شلهوب : ١٤٢٦هـ، ٢٣٦)**.

إجراءات الدراسة وأدوات جمع البيانات :

فرضت طبيعة الدراسة استخدام منهج تحليل المحتوى والذي يقتضي جمع المعلومات مباشرة من مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت. وقد تم حصر مواقع الوزارات عبر استخدام محركات البحث والأدلة الموضوعية التالية :

- http\\www.google.com
- http\\www.altaVista.com
- http\\www.raddadi.com
- http\\www.yahoo.com

وأثمرت نتائج البحث عن حصر واحد وعشرين موقعاً؛ تشكل الأساس الذي اعتمدت عليه الباحثة في هذه الدراسة. انظر الجدول رقم (١) في الفصل الرابع.

كما استخدمت الباحثة للدراسة الحالية أداة قائمة مراجعة لتقييم المواقع، تم بناؤها بعد تطوير مجموعة من المعايير تم جمع البيانات بناءً عليها. ثم استشارت ذوي الاختصاص في هذا المجال. وقد تم الحديث بالتفصيل عن المعايير المستخدمة في هذا النموذج في الفصل الثالث التصور الفكري للدراسة.

وقد قسمت القائمة إلى سبعة محاور رئيسة وهي كما يلي :

- معلومات عامة عن الموقع على الإنترنت (سبعة معايير).
- تصميم الموقع على الإنترنت (أربعة معايير).
- تقسيم المواقع على الإنترنت (ستة معايير).
- محتوى المواقع على الإنترنت (اثنا عشر معياراً).
- الخدمات المقدمة عبر المواقع على الإنترنت (ستة معايير).
- وسائل الاتصال والتواصل المتاحة من خلال المواقع على الإنترنت (ستة معايير).
- سهولة الوصول للمواقع على الإنترنت (خمسة معايير).

قياس صدق أداة الدراسة :

لقياس صدق القائمة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين لتحديد مدى مناسبة المعايير المقترحة، ومدى تمثيل العبارات التي تضمنتها القائمة لمجموعة المحاور التي يمكن أن تكون الإطار العام لتقييم المواقع الوزارية

السعودية على شبكة الإنترنت. وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل القائمة، وإعادة صياغة بعض العبارات لتوضيح المعنى بشكل أفضل. **انظر الملحق رقم (١).**

أساليب تحليل البيانات :

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل البيانات، وعرضها بطرق عدة مثل الجداول التكرارية، والنسب المئوية، والرسوم البيانية كما تم التعليق على تلك النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة قدر الإمكان.

مجال الدراسة وحدودها :

المجال الجغرافي : اقتصرت هذه الدراسة على الخدمات الإلكترونية للمواقع الرئيسة للوزارات في المملكة العربية السعودية على الإنترنت والتي بلغ عددها واحدًا وعشرين موقعاً، وبتقصي الباحثة المباشر على مواقع الإنترنت، وجدت فروعًا للمواقع الرئيسة للوزارات؛ لذا تم استبعادها لعدم دخولها ضمن حدود البحث.

المجال الزمني : تم تطبيق أداة الدراسة في الفترة ما بين ٢٠/ ٦/ ١٤٢٧هـ وحتى ٢٠/٨/١٤٢٧هـ.

مصطلحات الدراسة :

الخدمات الإلكترونية E - Services :

هو مصطلح يقصد به إجرائياً في هذه الدراسة توفير معظم الخدمات التي يحتاجها المستفيد من الأجهزة الحكومية بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى الحضور شخصياً إلى الوزارة وذلك من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت.

الحكومة الإلكترونية E- Government :

تعني قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات، وتوفير الخدمات

للحكومة والمواطن، وقطاع الأعمال، بسرعة ودقة عالية، وبأقل التكاليف عبر الإنترنت مع ضمان سريَّة أمن المعلومات المتبادلة (**الحمادي: ١٤٢٢هـ، ١**). وهو مصطلح يقصد به إجرائياً في هذه الدراسة قدرة أجهزة الوزارات السعودية على تبادل المعلومات والخدمات بينها وبين أطراف الخدمة آلياً على شبكة الإنترنت.

الأجهزة الحكومية:

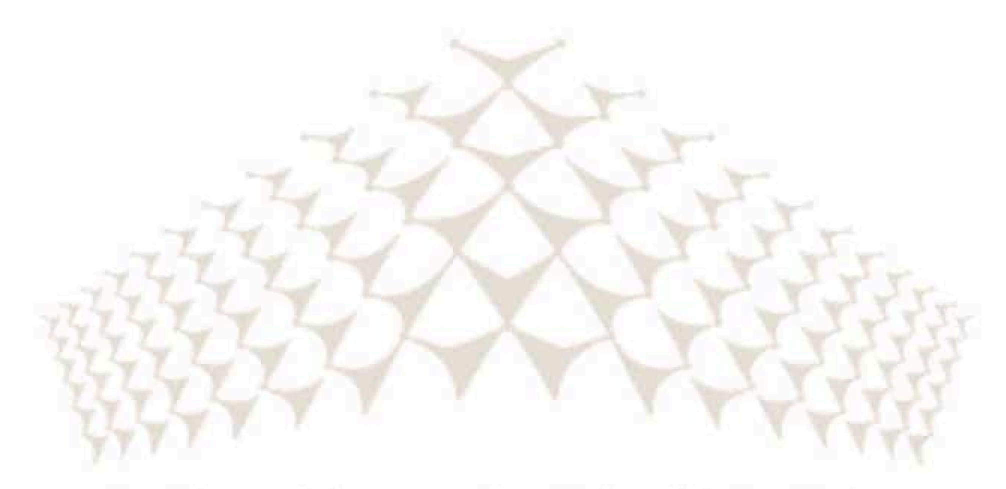
يقصد به إجرائياً في هذه الدراسة جميع الوزارات الحكومية في المملكة العربية السعودية التي تقوم بتقديم خدماتها إلكترونياً للمستفيدين عبر مواقعها على الإنترنت.

مواقع الوزارات على الإنترنت:

يعرف الموقع بأنه "معلومات نسقية تتبع جهة ما لتحقيق أهداف معينة لها، هذه المعلومات يتم توليفها، ووضعها في قالب معين، وتحمل على حاسب خادم متصل بالإنترنت، وله اسم مميز على الإنترنت، وتقدم عن طريق إحدى تطبيقات تقديم المعلومات، وتتاح تلك المعلومات عبر أساليب الإتاحة المختلفة مثل أدوات البحث التي تكشف مواقع الإنترنت بغرض الإتاحة عن طريق البحث بالكلمات الدالة "(**فتحي: ٢٠٠٠م، ٢٢**). ولذلك يقصد به إجرائياً في هذه الدراسة الصفحة أو الصفحات المتاحة على شبكة الإنترنت وتمثل الوزارة بشكل رسمي وتعكس أنشطتها وأخبارها المختلفة.

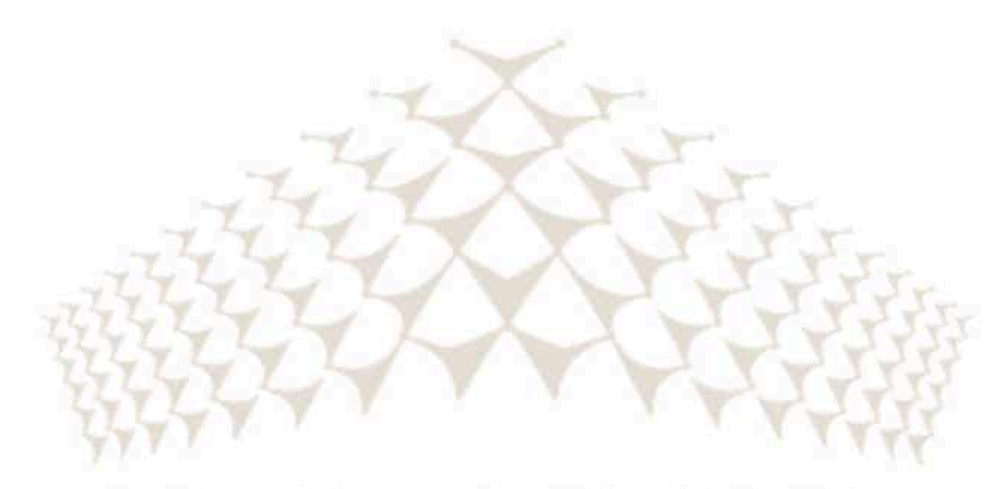
تقييم مواقع الوزارات الإلكترونية:

يقصد به إجرائياً في هذه الدراسة عملية الهدف منها تقدير قيمة الموقع باستخدام وسائل القياس المناسبة لجمع البيانات وإصدار الأحكام.


مكتبة الملك فهد الوطنية
King Fahad National Library

الفصل الثاني

التصور الفكري للدراسة



أولاً: الحكومة الإلكترونية :

التقديم :

يحتم علينا عصر المعلوماتية أن نتعامل معه ونتكيف مع متطلباته؛ لأن نظم وشبكات المعلومات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس، ومن هذا المنطلق أدركت الأجهزة الحكومية أهمية العمل الإلكتروني، فبدأت في إتاحة خدماتها عبر مواقعها على الإنترنت لسرعة إنجاز الأعمال، وكسر الحواجز الروتينية التي تكتنف تأدية العمل بالطرائق التقليدية، بجانب الاستجابة لرغبات الناس في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب عصر المعلومات بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية أو مستواهم المعيشي أو أي اعتبارات أخرى **(العبود : ١٤٢٤هـ ، ١)**. ومن هنا انطلقت الكثير من المصطلحات التي تعبر عن هذا الواقع العملي ومنها الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية.

١ - ١ مفهوم الحكومة الإلكترونية :

تعد الحكومة الإلكترونية Electronic Government واحدة من المفاهيم الجديدة التي أثرت على القطاع الحكومي بارتباطها بثورة تقنية المعلومات والاتصالات. ويشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين، وقطاع الأعمال من خلال استخدام التقنيات، وشبكات الاتصالات الحديثة، بهدف رفع كفاية أداء هذه الأجهزة الحكومية، وتحقيق الفعالية في التعامل معها. وفي توضيح هذا المفهوم السابق اختلف الباحثون في تعريفهم للحكومة الإلكترونية منهم من أعطاها تعريفات بسيطة ومنهم من توسع في إطلاق تعريفات مركبة وعميقة أحياناً.

فيرى عطا الله أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرائق جديدة لإدماج المعلومات، وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع إلكتروني، والمشاركة في عملية أداء الخدمة، وظهور عملية التأثير المتبادل في المسؤولية والمنفعة بين الفرد والدولة (**عطا الله : ٢٠٠١م،٢**)، ومن الملاحظ على تعريف عطا الله هنا تركيزه على أمرين هما إعادة تشكيل الإجراءات وتحويلها إلى شكل إلكتروني، والثاني إتاحة الخدمة عبر موقع إلكتروني. والجدير بالذكر أن إتاحة الخدمة ليس مقصوراً على مواقع الإنترنت، بل يمكن تقديمها إلكترونياً عن بعد بأية وسيلة كانت مثل الهاتف والشبكات الأخرى مثل شبكات البنوك.

هذا ويعتقد الظاهر أن الحكومة الإلكترونية هي أتمتة العمليات الداخلية والخارجية للحكومة باستخدام تقنية الإنترنت المفتوحة (**الظاهر: ٢٠٠٤م،١٧**)، ويركز هذا التعريف على جانب تحويل الأعمال الداخلية والخارجية إلى إلكترونية باستخدام الإنترنت بوصفها وسيلة اتصال دون التركيز على الإتاحة والخدمة. وعلى أية حال يلاحظ هنا اتفاق التعريفين السابقين على تحويل الأعمال الورقية إلى إلكترونية، وتقديمها عبر الإنترنت إلا أن التعريف الأول يعنى بتقديم الخدمة، والمشاركة في أدائها مما يحقق درجة تفاعلية متبادلة بين الجهاز الحكومي، والفرد.

إلا أن الحمادي يرى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية ينطلق من قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات بتفعيل العلاقة بين المواطن، وبين قطاعات الأعمال، مع ضمان سرعة، ودقة العمل، وقلة تكلفته،

وضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة عبر شبكة الإنترنت، بجانب الإتاحة في أي وقت وأي مكان، وذلك بالاعتماد على مبدأين الأول منهما تقني يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها. والثاني إجرائي يتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها (**الحمادي : ٢٠٠٢م ، ١- ٦**).

ويبين تعريف الحمادي السابق أطراف الخدمة في الحكومة الإلكترونية من (الأجهزة الحكومية، والمواطن، وقطاع الأعمال)، مع تركيزه على إعداد الأعمال إلكترونياً وإتاحتها عبر الموقع الإلكتروني، وتحقيق السرية والأمن للمعلومات، وتجاوز إتاحة الخدمات حدود الزمان والمكان، مما يتوقع معه سرعة تخليص المعاملات باستخدام الوسائل الإلكترونية وبالتالي توفر الوقت، والجهد على المستفيد.

أما الرقابي فيعرف الحكومة الإلكترونية بأنها كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت، والهواتف بما يدعم كفاية وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة، ومقدمها مع ضمان السرية، والأمن المعلوماتي (**الرقابي : ١٤٢٣هـ، ١٩**). ولا يقصر هنا الرقابي إتاحة الخدمات الإلكترونية على الإنترنت بوصفها وسيلة اتصال، بل شمل الوسائل الأخرى مثل الهاتف، والإنترنت، مع تأكيده على سرية المعلومات، وتحقيق الفعالية في تقديم الخدمة.

وبناءً على هذا ترى الباحثة من خلال ما سبق من تعريفات أنه يمكن صياغة تعريف شامل يمثل جميع التعريفات ويعبر عن الحكومة الإلكترونية ويأخذ بعين الاعتبار جميع ما تطرقت إليه تلك التعريفات السابقة ويتمثل في الآتي :

الحكومة الإلكترونية هي أتمتة وتحويل العمليات والأنشطة الحكومية إلى شكل إلكتروني يُمكّن من تقديم الخدمة للمواطن، وقطاع الأعمال عن بعد باستخدام وسائل وشبكات الاتصال الحديثة كالإنترنت، والهواتف وغيرها مما يكفل فعالية الخدمة، وسرعة أدائها.

١-٢ مفهوم الإدارة الإلكترونية :

عادة ما يرتبط مصطلح الإدارة الإلكترونية بمفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل أو بآخر، لتعلقه بتطبيقات التقنية في مجال الإدارة **(أبو مغايض : ١٤٢٥هـ، ١١١)**، ويمكن توضيح ذلك من خلال استعراض التعريفات التالية :

الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال داخل المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية **(ياسين : ١٤٢٦هـ، ١٨٩)**. ومع أن هذا التعريف يربط بين أداء العمل على المستوى الداخلي للمؤسسة، والوسائل الإلكترونية، إلا أن الواقع يشير إلى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات، والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية **(أبو مغايض : ١٤٢٥هـ ، ١١٢)**.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها باختصار الأعمال الإلكترونية، أو إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية. ويعتقد ياسين أن هذا التعريف يحمل من العمومية ما يمكن أن يفصله بطريقة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية، ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على عمل الإدارة

الإلكترونية في المؤسسات العامة، والأجهزة الحكومية على اختلاف نشاطاتها، وخدماتها العامة المقدمة سواء كانت سياسية، أو اقتصادية، أو ثقافية، أو اجتماعية، أو دينية (**ياسين: ١٤٢٦هـ، ٢٠**).

وبشكل عام يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها الإدارة التي تعنى بجمع الأعمال الورقية الخاصة بها، وتحويلها إلكترونياً بواسطة الوسائل التقنية الحديثة، ولا يشترط تقديمها عبر الإنترنت (**أبو مغايض: ١٤٢٥هـ، ١١١**).

وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أو مقننة العمل الإداري هو الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وتعد الحكومة الإلكترونية بهذا المعنى هي الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري على مستوى كافة أطراف العملية الإدارية من (مقدم الخدمة، وجميع أنواع المستفيدين)، سواء على الصعيد الجغرافي، المحدد للدولة أو الإقليمي (**أبو مغايض: ١٤٢٥هـ، ١١٤**).

١-٣ نشأة الحكومة الإلكترونية :

مع بداية الثمانينات وتحديداً في أواسط عام ١٩٨٠م بدأت الدول الإسكندنافية، بمشروع القرى الريفية تحت مسمى "القرى الإلكترونية" "Villages Electronic" بهدف وصول تلك القرى إلى بعض الخدمات التي تلبي احتياجات سكان القرى الريفية البعيدة عن المدن في الحصول على المعلومات بواسطة التقنية الحديثة. وتسمى أيضاً هذه المبادرة بعدة تسميات منها المراكز البعدية، والأكواخ البعدية، والمجتمعات البعدية، كما أطلق عليها لارس من جامعة Aodneiss بالدانمارك تعبير مراكز الخدمة عن بعد للمعلومات المتطورة والسريعة (**نوفل: ٢٠٠٣م، ٣**).

أما في المملكة المتحدة فقد قُدم مقترح لمشروع قاعات قرية مانشستر الإلكترونية عام ١٩٨٩م بشكل جدي، في تقرير بعنوان (تجارب دانماركية في مجتمعات قاعات القرية الإلكترونية)، الذي يستند على مشروعات كثيرة فرعية بقصد تقديم تقنية حديثة لمجتمعات صناعية قديمة، وأصبحت الفكرة حقيقة بمبادرات كل من مجلس مانشستر، وجامعة مانشستر الحضرية، وتمويل القطاع شبه الحكومي. وتتضمن فكرة المشروع إيجاد معلومات فورية بواسطة خط ساخن مع توفر خادم للاتصالات سمي (مضيف مانشستر)، يهدف إلى تحسين التطورات الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، والمهارات التدريبية للمجتمعات المحلية ومجتمعات الأعمال، وإمداد القرى بإمكانية الوصول للخدمات، والفرص المنافسة باستخدام آخر تقنيات الاتصال. ولكن اعترض المشروع عدد من المصاعب حين تأسيسه ١٩٩١م، منها ضعف المبادرات، حيث إن الدعم كان من قبل مجموعة صغيرة تعتقد بفوائده الخدمية في مجال التعليم، والتدريب فقط مما أدى إلى توقفه.

وفي عام ١٩٩٢م عقد مؤتمر الأكواخ البعدية في جمعية المملكة المتحدة، وإن لم يكن يتضمن المؤتمر توصيات بذكر الخط الساخن للمعلومات، وتقنيات الخط الفوري؛ إلا أن مجلس لندن مول مشروع بوبتيل (الاتصالات البعدية التقنية)، الذي قام على فكرة جديدة تتلخص في جمع ونشر وتنمية المعلومات بالوسائل الإلكترونية، باستخدام التقنيات الحديثة كالبريد الإلكتروني، والوصول عن بعد لقواعد البيانات، ثم أصبح مشروع مانشستر الذي يمول نفسه ذاتياً مصدر دعم لهذا المشروع الحديث بعد استقطاع ما يلزمه من مصاريف التجديد، فضلاً عن ظهور مبادرات وأفكار أخرى للتطوير مثل المدن الرقمية.

وبهذا تجاوز مشروع مانشستر العقبات التي واجهته مثل التمويل، والدعم والجودة وأصبح مصدرًا رئيسًا للتدريب في مجتمعه، كما أصبح له عدة مواقع على الإنترنت فيما بعد كموقع تشورلتون التعليمي للكبار، كما توسع في مجالات التدريب حتى وصلت ثلاثة وعشرين مجالاً، بجانب الاهتمام بإيجاد مواقع تخص النساء، وحصل بذلك على جائزة (بانجيمان) للتميز لإسهامه في إنشاء مجتمعات القرى الإلكترونية **(أبو فطيم: ١٤٢٢هـ، ٤٤)**.

هذا بجانب المبادرات التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس بيل كلينتون من قبل هيئة البريد المركزي عام ١٩٩٥م بولاية فلوريدا، والتي تبعها أيضاً الكثير من المبادرات في مختلف دول العالم **(أبو مغايض: ١٤٢٥هـ، ١)**. وسيتم استعراض تلك التجارب المختلفة للدول في مجال الحكومة الإلكترونية لاحقاً في مبحث خاص بذلك.

١- ٤ المبادئ الأساسية للحكومة الإلكترونية :

وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية عددًا من المبادئ الإرشادية حول الحكومة الإلكترونية، تتلخص فيما يلي :

أولاً: سهولة الاستعمال :

وذلك بتيسير وصول المستخدم للجهاز الحكومي إلكترونياً مما يلغي حواجز المكان، والزمان مع مراعاة هذه الأجهزة لاحتياجات المستخدمين، واختياراتهم.

ثانياً: الوصول من أي مكان :

وذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الإلكترونية،

وهذا يتضمن تعددية وتنوع منافذ الخدمات الحكومية الإلكترونية، و سلامة تغطيتها للمحيط الجغرافي.

ثالثاً: الخصوصية والأمان:

توفر الحكومة الإلكترونية السرية المناسبة والأمن المعلوماتي والمصداقية، مما يسهم في بناء الثقة بين مقدم الخدمة والمواطن المستفيد من تلك الخدمات.

رابعاً: التحديث:

إن سرعة مواكبة التطورات التقنية يمثل العمود الفقري لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأيضاً مواكبة التغيرات المتعلقة بظروف الخدمة والتي تتمثل في كافة العوامل البيئية الداخلية أو الخارجية.

خامساً: التعاون والمشاركة:

أن تشارك كل الهيئات الحكومية، والخاصة، والمنظمات غير الحكومية، والبحثية في وضع الحلول المتطورة كلا حسب تجربته وخبرته.

سادساً: تقليل التكاليف:

إن استخدام الحكومة الإلكترونية لإستراتيجيات استثمارية تؤدي إلى تحقيق الكفاية مما يؤدي إلى تقليل التكاليف.

سابعاً: استمرارية التغيير:

هي تغيير أسلوب عمل الحكومة التقليدية باستخدام التقنية و تفعيلها، وتطبيقها على المستوى الفردي والتنظيمي (Adhair and Garmo:2001,4).

وتسهم المبادئ السابقة في إيجاد بيئة حكومية إلكترونية فعالة قائمة على الاستفادة من التقنية الحديثة للتغير من الأسلوب التقليدي للجهاز الحكومي،

مما يسهل معه متابعة المستفيد للمعلومات، والخدمات المقدمة دون حواجز مكانية أو زمانية، وتضيف إلى ذلك نوعاً من الثقة بين المواطن، والجهاز الحكومي، وذلك من شأنه تحقيق الفعالية وتقليل التكاليف المالية.

١- ٥ منظومة مكونات الحكومة الإلكترونية :

تختلف طبيعة العمل داخل منظومة الحكومة الإلكترونية، عن طبيعة العمل داخل الحكومة التقليدية والتي تتمثل في الموظف، والمستفيد، والخدمة الدائرة بينهما، حيث تعتمد على الحضور المكاني، والزماني للمستفيد من الخدمة لكي يتمكن من الحصول عليها، بينما تعتمد الحكومة الإلكترونية، على الحضور اللا مكاني، واللا زماني مع التميز بالسهولة، و البساطة.

وتتكون منظومة الحكومة الإلكترونية من تكامل أربعة عناصر أساسية هي :

١- **أجهزة وبرامج الحاسب الآلي :** وتشتمل على الأجهزة، والشبكات، والبرامج، والأوعية، مثل وسائل حفظ، وتخزين، واسترجاع البيانات والمعلومات.

٢- **شبكات الاتصال :** ويتم من خلال الشبكات مثل الإنترنت والتي يمكن الوصول إليها من أي مكان.

٣ - **العنصر البشري :** ويعد العنصر البشري المغذي للمعلومات والمستقبل لها.

٤- **الأنظمة والتشريعات:** وتشمل الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الحكومة الإلكترونية، والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة.

٥- أنظمة المجتمع: وتشمل الأنظمة السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، وهي تؤدي دوراً أساسياً في تحديد نمط وطبيعة الحكومة الإلكترونية، وكيفية عملها، وحجمها، ومتطلباتها (حسن : ٢٠٠٣م ، ١-٧).

١-٦ تطبيق الحكومة الإلكترونية :

قبل الحديث عن تطبيق الحكومة الإلكترونية يجب أن نحدد المتطلبات الأساسية التي يجدر أخذها بعين الاعتبار قبل البدء في أحد مشروعات الحكومة الإلكترونية؛ لأن هذه المتطلبات تشكل الأساس الذي يجب توافره، والذي يهيئ المجال للتطبيق الناجح لذلك النوع من المشروعات، ويمكن تحديد تلك المتطلبات فيما يلي :

١- التخطيط الإستراتيجي والذي يتضمن تحديد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الإلكترونية من حيث الدور، والأهداف.

٢- تكوين البنية التحتية المعلوماتية عن طريق تجهيزات الحاسب الآلي، وأنظمة المعلومات.

٣- تحقيق التحول التنظيمي وذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٤- تهيئة الأنظمة والتشريعات.

٥- تحقيق الأمن و التوثيق المعلوماتي.

٦- نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع؛ لتمكنهم من التعامل مع التقنيات الرقمية المعلوماتية الحديثة بما يخدم مصالحهم المتعددة (ابو مغايض : ١٤٢٥هـ، ١٧٤ - ١٩٨).

وبالتالي يمكن تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال خمس خطوات تتمثل في الآتي:

١- تكوين الرؤية الخاصة بالحكومة الإلكترونية متضمنة الأهداف التنموية العامة للبلد، والاهتمامات، والأهداف الأوسع للمجتمع، ومن المهم إشراك المواطنين في تكوين هذه الرؤية، وتعزيز قدرة القائمين على الأمر في المشاركة في عملية صنع القرار الحكومي.

٢- تقييم مدى الجاهزية الإلكترونية لكي تتمكن الحكومة من وضع قائمة بالمشتريات اللازمة لبدء تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

٣- تحديد الأهداف الواقعية التي ترتكز على المشروعات المتصلة بالتطبيقات الحيوية والتي تتسم بإمكانية التنفيذ، وإدارة المشروع، بجانب تحديد الخدمات الحكومية التي سيتم توفيرها، والمعايير التي تقيس مدى نجاح أو فشل إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية.

٤- تحديد المؤسسات الرئيسة، والشخصيات القيادية في الحكومة والتي تتولى القيادة في تطوير وتطبيق الحكومة الإلكترونية.

٥- تطوير الإستراتيجية الإدارية التقليدية إلى الإلكترونية وتعرف هذه العملية بالتغيير الإداري، والتي تنعكس على تغيير جوانب عدة في الإدارة مثل الهيكل التنظيمي، الإجراءات واللوائح، والعنصر البشري.

٦- بناء شراكة بين القطاعين العام، والخاص (**باسكال: ٢٠٠٤م، ٦٨- ٦٩**).

ويتم تطبيق الحكومة الإلكترونية في أغلب التجارب الدولية على أربع مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى : وهي التي تهتم بتوسيع الوصول السريع إلى المعلومات للجمهور دون التقيد في المكان، والزمان، ولعل الإنترنت هي إحدى أهم وأرخص وسائط النشر المتاحة لدى كثير من الدول، حيث يمكن من خلال الإنترنت توفير المعلومات الحكومية على موقع إلكتروني يستطيع أي من الجمهور إتمام الجزء الخاص به من المعاملات الحكومية عبر ما يتوافر من نماذج وطلبات.

المرحلة الثانية : تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات الحكومية.

المرحلة الثالثة : تيسير الاتصالات المتبادلة بين المواطنين والجهات الحكومية.

المرحلة الرابعة : تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل (**عطا الله : ٢٠٠٤م**، ٥٨ - ٦٠).

وفي هذه المراحل كان هناك عدد من الأمور التي يجب التوقف عندها، وهي كالتالي :

١- إمكانية استخدام وسائل تقنية متعددة كالهاتف في تطبيق الحكومة الإلكترونية وعدم اقتصارها على الإنترنت.

٢- تركيز المراحل التي يتم عن طريقها تطبيق الحكومة الإلكترونية على استخدام الإنترنت بوصفها وسيلة أساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، بينما تهمل تطبيقها من خلال استخدام الطرائق التقنية الأخرى.

٣ - إبراز أهمية تطوير العمل الإداري لمواكبة تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٤ - توفير الموارد المالية المناسبة.

٥- توفير البنية التقنية المناسبة.

٦- تدريب العاملين وتطوير أدائهم.

٧- التثقيف المعلوماتي لدى أفراد المجتمع.

٨ - اختلاف المتطلبات التي تشكل القاعدة الأساسية التي يقوم عليها مشروع الحكومة الإلكترونية من مكان إلى آخر نظراً لاختلاف الدول، والمجتمعات عن بعضها من حيث تقدمها في مجالات عدة أو تأخرها.

ولضمان فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية يجب مراعاة عدد من الخطوات التالية:

- توسيع تطبيق الحكومة الإلكترونية أفقياً؛ لتشمل جميع خدمات المواطن.
- أن تقوم الحكومة الإلكترونية بإنجاز كامل للخدمة عن بعد، وبشكل مبسط وألا تكون مقتصرة على تقديم أو تبادل المعلومة مع المواطن.
- إعادة تصميم الإجراءات بحيث تركز على خدمة المواطن.
- التنسيق بين الشبكات الحكومية في الدولة كافة؛ لخدمة التعاون الاقتصادي، والاجتماعي.
- دعم قيام الشركات المحلية المختصة بمتابعة وعمل الحكومة الإلكترونية.
- التوعية اجتماعياً، وثقافياً لدور الحكومة الإلكترونية.
- الشفافية في عرض المعلومات الحكومية اللازمة للمواطن، وعدم المبالغة في سرية المعلومات.
- الاهتمام بإدارة المعلومات ضمن المؤسسات الحكومية (موقع حكوميات، وقت الدخول ٢٠٠٦م).

١ - ٧ مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

تختلف وتتنوع مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً لاختلاف الجهة ذات العلاقة وطبيعة نشاطها ؛ إلا أنه يمكن أن تقسم تلك التطبيقات إلى ثلاثة قطاعات كبيرة اعتماداً على طرفي العملية: مقدمة الخدمة والمستفيد منها ، كما يلي :

١- من الحكومة إلى الحكومة (Government-to-Government).

٢- من الحكومة إلى قطاع الأعمال (Business-to-Government).

٣- من الحكومة إلى المواطن (Citizen-to-Government) (ElSabaa: 2001 , 283 - 284).

وبالرغم من هذا التقسيم الثلاثي؛ إلا أن هناك من قسمها إلى فئتين فقط هما: خدمات المواطنين، وخدمات قطاع الأعمال، على اعتبار أن الخدمة من الحكومة إلى الحكومة غير موجهة للجمهور وبالتالي لا تدرج بوصفها فئة مستقلة (Domenech: 2001, 5 -7)

ومهما اختلفت أنماط التقسيم؛ إلا أنه من المهم أن يشمل الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تعنى بإنجاز معاملات الجمهور وفقاً لحاجاتهم بيسر وسهولة، دون اتصالهم المكاني بالجهاز الحكومي، أو رفع لتكلفة الاتصال أو الوقت والجهد.

١ - ٨ مزايا و فوائد تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

الحكومة الإلكترونية ليست هدفاً في حد ذاتها ، بل هي وسيلة يمكن عن طريقها تحقيق الهدف الأساس منها وهو سرعة إنجاز أنشطة الإدارات الحكومية ، ومهامها تجاه الجمهور؛ لتحسين الخدمات التي تقدمها بشكل عام. ويمكن هنا إيجاز بعض المزايا ، والفوائد للحكومة الإلكترونية فيما يلي :

١- وجود درجة عالية من التفاعل بين الموظف الحكومي، وطالب الخدمة من خلال شبكة الإنترنت أو غيرها من وسائل الاتصال التقنية دون أن يتطلب ذلك اتصالاً مباشرًا بينهما.

٢- انخفاض عدد الأوراق التي يتم استخدامها في إجراء وتنفيذ المعاملات نتيجة الاعتماد على الوثيقة الإلكترونية المتاحة بين طالب الخدمة، والحكومة، وهي بذلك تتميز بسرعة الإجراءات، وقلة عدد المستندات.

٣- أن تقديم الأعمال إلكترونياً يسهم في مكافحة الفساد المترتب على الرشوة، والغش، والمحاباة، كما يقلل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني، وذلك بسبب سهولة المساءلة من طالب الخدمة تجاه الحكومة.

٤- تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبالتكلفة نفسها، وفي توقيت واحد لعدد من طالبي الخدمة، مما يحقق المساواة في المعاملة.

٥- سهولة وصول طالب الخدمة من خلال شبكات الإنترنت من أي مكان، وفي أي وقت، بخلاف الوسائل الأخرى كالهاتف، وغيرها التي تتطلب وجود مقدم الخدمة.

٦- إسهامها في تقديم خدمات جيدة لذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مباشر **(رضوان : ١٩٩٩م، ٥٧ - ٥٨) (رضوان : ٢٠٠١م، ١٧- ١٨).**

٧- إمكانية أداء الأعمال عن بعد سواء للمديرين، أو الموظفين العاملين في الأجهزة الحكومية، أو المستفيدين من خدمات تلك الأجهزة، مما يقلص الحاجة إلى التنقل، وهذا يسهم في تخفيف الأعباء على الدولة والمواطن **(بكري : ١٤٢١هـ، ٤٦).**

٨- تعمل على رفع مستوى الوعي بتقنية المعلومات، والاتصالات لدى أفراد المجتمع من خلال التعامل مع هذه التقنية.

ويمكن أن يضاف إلى ذلك بعض المزايا التي تتواءم مع الظروف الخاصة ببعض المجتمعات مثل المجتمع السعودي، ومنها :

١- إمكانية تواصل النساء مع الجهات الحكومية دون عوائق، لاسيما تلك الجهات التي لا يتوافر بها قسم خاص للنساء لإنجاز أعمالهن، بشكل لا يؤثر على القيم السائدة وخصوصية المجتمع السعودي.

٢- إتاحة فرصة مشاركة المرأة في العمل الحكومي من خلال إسناد مهام لها تؤديها من خلال الإنترنت أو الهاتف أو أي وسيلة تقنية أخرى، مما يسهم في الاستفادة من الطاقات النسائية في المجتمع، وخبراتهن التعليمية المكملة للرجل، بجانب فتح فرص عمل كثيرة للمرأة تقضي على عوز كثير من النساء وحاجتهن للعمل.

٣- يسهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في متابعة الأعمال من قبل المواطنين، وخاصة كبار السن والمعاقين، والذين يسكنون في الأطراف المترامية من الدولة مما يوفر مشقة الذهاب والعودة بصفة دائمة **(الرقابي : ١٤٢٣هـ ، ٢٢)**.

٤- الحد من هدر وقت العمل بتسرب الموظفين من أعمالهم لقضاء مصالحهم الخاصة المتعلقة بالجهات الحكومية التي لا تتم إلا بحضورهم الشخصي لها، ولا يمكن إنجازها إلا في وقت الدوام الرسمي لتلك الدائرة الحكومية.

١- ٩ معوقات الحكومة الإلكترونية :

الحكومة الإلكترونية مثل غيرها من المشروعات الأخرى يمكن أن يواجه تطبيقها تحديات ومعوقات عدة لعل من أهمها الآتي :

١- ارتفاع التكلفة مع نقص الموارد المالية.

٢- غياب التشريعات المناسبة.

٣- محدودية انتشار الحاسبات الآلية بين الأفراد.

٤- حرص الموظفين على التشبث بالسلطة والانفراد باتخاذ القرار.

٥- التدني في مستوى التدريب.

٦- احتمالية الاختراق وعدم ضمان سرية وأمان المعلومات.

٧- صعوبة مواكبة التغير السريع في تقنية المعلومات **(الرقابي : ١٤٢٣هـ ، ١٩)**.

٨- قضية السند القانوني، فإذا لم تحمل توقيعًا إلكترونيًا فإن ذلك يوجد مشكلة قانونية في حالة نشوء نزاع بين طرفي الحكومة وطالب الخدمة.

ثانياً: الخدمات الإلكترونية :

تتعدد أهداف مشروعات الحكومة الإلكترونية، ولعل الهدف الأساس منها تقديم الخدمة للجمهور عن بعد دون الحاجة إلى الحضور الشخصي في أغلب الأحوال، حيث تقدم هذه الخدمات وتعالج، وتتابع بشكل إلكتروني، وغالباً ما تكون بواسطة الإنترنت التي تطورت تقنياتها بشكل سريع، واستوعبت الاحتياجات المتنامية للقطاعات الحكومية وغيرها، كما أنها فتحت الباب لتلك القطاعات لمد ونشر خدماتها خارج حدود جدرانها بأكفأ الطرائق، وأسرعها.

٢ - ١ مفهوم الخدمات الإلكترونية :

هي " تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة و المستفيد منها" **(الزهراني : ١٤٢٥هـ ،١٩٥)**، وتعرف أيضاً " بأنها إجراء الكثير من المعاملات كلياً أو جزئياً عبر الإنترنت" (حكوميات، ٢٠٠٦م). ومن أمثلة الخدمات الإلكترونية :

- دفع الرسوم المالية وتحصيل الإيرادات.
- استصدار الشهادات الصحية بأنواعها.
- الاستفسار عن غرامات السيارات.
- استصدار التأشيرات، والإقامات.
- عقود إيجار، تراخيص، تصاريح البناء.
- طرح استفسارات المناقصات عن طريق الإنترنت **(حكوميات، ٢٠٠٦م)** كما تُعرف الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها " تفعيل التطبيقات الإلكترونية الخاصة بمؤسسات القطاع العام والخاص، لتسهيل تداولها بين المستفيدين خارج تلك المؤسسات وذلك عبر شبكة تواصل إلكترونية" **(قاسم: ١٤٢٦هـ، ٤)**.

ويتلخص مفهوم الخدمات الإلكترونية في تقديم خدماتها إلى ثلاثة أطراف رئيسة هي: المواطنون، وقطاع الأعمال، والمؤسسة الحكومية الأخرى **(قاسم: ١٤٢٦هـ، ٤)**.

و مما سبق نقدم تعريفاً شاملاً للخدمات الإلكترونية الحكومية عن بعد: بأنها تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل الهاتف، والفاكس، والشبكات المحلية، والإنترنت، والبريد الإلكتروني لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم.

٢ - ٢ المبادئ الأساسية للخدمات الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية :

تتطلب خدمات الحكومة الإلكترونية تكامل مختلف الإدارات وإزالة العقبات السياسية، والإدارية، والتقنية التي تعترض عمل الحكومة الإلكترونية **(العبود :**

١٤٢٤هـ ، ١٢٦)، ويمكن هنا أن نحدد بعض المبادئ الأساسية للخدمات الإلكترونية لخاصة بالحكومة الإلكترونية ، والتي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند التخطيط، التنفيذ لمشروعات الحكومة الإلكترونية ومنها :

- سهولة ، وسرعة الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية.
- شمولية الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية لجميع الجمهور حتى أولئك الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة.
- شمولية الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال قنوات متعددة مثل الإنترنت، وشبكة البنوك، والهاتف وغيرها ، وليس فقط بالقناة التقليدية المتمثلة في الحضور للأجهزة الحكومية.
- سهولة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور المستفيد.
- أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية غير مكلفة.
- توفير الأمن المعلوماتي فيما يتعلق بضمان الخصوصية للمواطن المستفيد من الخدمة.
- عدم استخدام المعلومات الشخصية المقدمة للحصول على خدمة في أشياء أخرى إلا بعد موافقة مسبقة من قبل المستخدمين.
- إتاحة خدمات الحكومة الإلكترونية على مدار الساعة ، وفي كل مكان ، وليس كما هو في الحكومة التقليدية التي ترتبط بالمكان، والزمان (**العبود :** ١٤٢٤هـ، ١٣٨، ١٣٩).

وارتكازاً على هذه المبادئ نستطيع القول إن الخدمات الحكومية الإلكترونية تحتاج إلى ترتيبات أدق، وتنسيق أشمل بين جهات عدة ، إذ إن المعاملة الواحدة

قد يشترك فيها مقدم الخدمة، وطالب الخدمة مع أطراف أخرى عدة حكومية، وغير حكومية.

كما أن المبادئ سابقة الذكر لابد من وضعها في الاعتبار عند تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية مثل الخصوصية، وأمن وسلامة البيانات، وإمكانية وصول المستفيدين كافة إلى هذه الخدمات، وضرورة إعادة ترتيب العلاقات بين الجهات الحكومية، ومراجعة الإجراءات بصورة جذرية حتى تتناسب مع طبيعة الشبكة الإلكترونية.

كما ينبغي أن يكون هناك وعي لدى سلطات اتخاذ القرار بضرورة وضع قوانين، وضوابط تراعي الخدمات، والخصوصية الشخصية للمواطنين.

إن تقديم الخدمة إلكترونياً لن يكون كافياً إذا لم تتح الفرصة للراغبين كافة (أو على الأقل لأكبر نسبة ممكنة منهم) للاستفادة من هذه الخدمة. وهذا يعني أن يكون هناك منافذ متعددة للوصول إلى هذه الخدمة، و أن يتم تقديمها بسرعة كافية، وبكلفة يسيرة، وحتى يتم إنجاز ذلك يمكن أن تقوم شراكة بين القطاع الخاص، والحكومة.

كما ينبغي تأمين متطلبات بعض الفئات الخاصة مثل الأميين، وسكان القرى، وذوي الإعاقة الذين قد لا يتمكنون من استخدام التجهيزات المعدة للمتعلمين من سكان المدن.

ويتطلب التحول إلى خدمة إلكترونية أن نقوم بمراجعة الإجراءات التقليدية، ومراجعة القوانين واللوائح وتحديثهما وفقاً للمستجدات التقنية، مما يسهل التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

على أن أهم العناصر في الحكومة الإلكترونية العنصر البشري؛ لذلك من المهم إشراك العاملين، والمواطنين في كل خطوات تصميم الحكومة الإلكترونية، حيث إن تطوير الخدمات يقتضي مناسبتها لاحتياجات المواطنين، مما يتيح استمراريتها، وسهولة استخدامها تقنياً ومادياً (**المركز القومي للمعلومات السودان ، ٢٠٠٦م**).

٢-٣ المجالات الرئيسة للخدمات الحكومية الإلكترونية :

يعد تحقيق الخدمات الحكومية الإلكترونية توجهاً إستراتيجياً لكثير من الدول، ولكنها تختلف فيما بينها من حيث قدرة توصيلها للمستفيد، واختلاف مجالاتها، والتي من أهمها :

أ- الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها.

هي الخدمة التي تقدمها المؤسسات العامة، وأجهزة الدولة إلى المستفيد ضمن إطار القانون، والتشريعات المعمول بها في البلاد. وتنقسم الخدمات العامة إلى :

- **الخدمة العامة البسيطة :**

هي تلك الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد مثل الحصول على جواز سفر، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من المكان نفسه.

- **الخدمة العامة المركّبة :**

عبارة عن مجموعة مترابطة من الخدمات البسيطة تنتج في نهاية المطاف خدمة متكاملة للمواطن مثل :

- خدمة تسجيل الزواج والتي تحتاج إلى خدمات بسيطة مختلفة كالتالي :

١- الحصول على وثيقة إثبات (هوية) للزوج والزوجة.

٢- الحصول على إثبات الهيئة الدينية.

٣- الحصول على فحص طبي كما هو معمول في السعودية فحص قبل الزواج عن الامراض الوراثية.

٤- إصدار وثيقة الزواج.

وكما نرى فإن الحصول على وثيقة الهوية لمواطن يريد تسجيل عقد زواجه لا يشكل القيمة النهائية لهذا المواطن كما يشكله الحصول على وثيقة الزواج بعينها، وعادة ما تكون الخدمة المركّبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

ولعل من أهم أمثلة الخدمات العامة بشقيها البسيطة والمركبة ما يلي :

- **خدمات التسجيل :**

وهي الخدمات التي تعنى بتسجيل بيانات عن الأشخاص، و هذه البيانات ينظمها القانون. ومن أمثلة هذه الخدمات:

- شهادات الميلاد.
- شهادات الوفاة.
- قسيمة الزواج وقسيمة الطلاق.
- شهادة بحث عقار.
- شهادة ملكية مركبة.
- شهادة تأسيس شركة أو اسم عمل
- البطاقة الشخصية.
- الجواز.

- **خدمات التراخيص :**

وهي الخدمات التي تعنى بإصدار وثائق ومستندات تأذن لطالبي الخدمة بممارسة نشاط معين أو تنشئ لهم حقا في ذمة الحكومة. و قد تكون هذه الخدمات مجانية ، أو قد تكون مقابل رسوم يتم دفعها للجهة الحكومية مقدمة الخدمة ، ومن أمثلة هذه الخدمات :

- رخصة ممارسة الأعمال على مستوى محلي.
- رخصة البناء.
- إجراءات التسجيل بالمؤسسات التعليمية.

- **خدمات إيرادية :**

وهذه الخدمات التي تؤدي إلى تدفقات مالية من المواطنين، والشركات إلى الحكومة. ومن أمثلة هذه الخدمات :

- دفع الضرائب المختلفة (دخل شخصي، أرباح أعمال، قيمة مضافة).
- دفع الجمارك.
- دفع الزكاة.
- دفع عوائد العقارات على المستوى المحلي.

ب - الخدمات القطاعية على اختلافها :

ومن أمثلتها :

- الخدمات الصحية الإلكترونية.
- التعليم الإلكتروني وغيرها.

إن إتاحة هذه الخدمات تكون على مدار الساعة وعادة يتم بناء بوابة إلكترونية موّحدة (e-services Portal) للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها ،

وتجميعها ضمن باقات خدمية (e-services Packages) تعكس حاجات المواطن، وقطاع الأعمال، وليست الجهة الحكومية التي تقدمها. وبالإضافة إلى الإنترنت باعتبارها وسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف، والجوال، والمكاتب المعتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تقنية (بدران : ٢٠٠٤م ،٥٠، ٥١) (بدران : ٢٠٠٤م ، ١٣٨، ١٣٩)(المركز القومي للمعلومات السودان، ٢٠٠٦م).

٢ - ٤ معوقات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية :

تتأخر التطبيقات الإلكترونية للخدمات الحكومية نتيجة تجمع عدد من المعوقات منها :

١- ضعف البنية التحتية لتقنية الاتصالات، حيث تشكل هذه البنية الأساس لتكوين الشبكات الإلكترونية.

٢- وجود تعارض بين خطوط سير الإجراءات، كما هو واقع في المعاملات التقليدية، في حين تتطلب الخدمات الإلكترونية توحيد الإجراءات، والقياسات، والمعايير حتى يتمكن المستخدم من الانتقال بين الصفحات الإلكترونية بانسجام دون تعارض أو تضارب.

٣- الخلط بين تقنية المعلومات، وأنظمة تبادل المعلومات؛ لأن البعض يظن أنه باقتناء وشراء أجهزة الحاسوب وتركيبها قد أنجز مفهوم الخدمات الإلكترونية، والصحيح أن توفير الأجهزة من الضروري، ولكن يلزم أن تعتمد على التخطيط المسبق لتبادل أنظمة المعلومات التي يمكن توفيرها وبناءً عليها يتم تحديد أجهزة استخدام وتبادل المعلومات.

٤- العائق النفسي المتمثل في مقاومة التغيير، والعائق المادي.. ونجد أن هذين العائقين فاعلان ضد تطبيقات الخدمات الإلكترونية، وهما السبب الحقيقي في عدم التطبيق والتأخر، ولكنهما في الحقيقة يمكن التغلب عليهما بسهولة مع العمل على إيجاد القناعة التامة لدى المسؤولين لدعم التقدم التقني (قاسم: ١٤٢٦هـ ، ٤).

ثالثاً : التجارب العالمية في تطبيق الحكومة الإلكترونية :

يعد تطبيق الحكومة الإلكترونية أحد المظاهر الحضارية التي تدل على تقدم الدول واستثمارها للتقنية الحديثة في إنجاز أنشطتها الحكومية وتقديم خدماتها للجمهور بشكل أكثر مرونة. وتتفاوت دول العالم في الاستفادة من التطبيقات المختلفة للحكومة الإلكترونية، فبعض الدول لاسيما الدول المتقدمة قد حققت نجاحاً ملحوظاً في هذا المجال واستثمرت تلك التطبيقات بشكل فعال ساعد على تطوير أداء قطاعها الحكومي، وحسن خدماتها المقدمة للجمهور، في حين تتفاوت كثير من الدول بشكل ملحوظ خاصة الدول النامية التي منها بعض الدول العربية في الاستفادة من مجالات استثمار التقنيات في قطاعها الحكومي إما بتجاهل تلك التطبيقات تماماً أو بتطبيقها بشكل غير مدروس لا يقود إلى تحقق الأهداف المأمولة والفعالة منها.

وقد يرجع تميز الدول المتقدمة وسبقها لاستخدام الحكومة الإلكترونية إلى دخول الإنترنت في الاستخدام الحكومي العام فيها منذ السنوات الأولى من التسعينات، حيث تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أكثر الدول التي لها مواقع حكومية على شبكة الإنترنت، مما يؤهلها إلى المرتبة الأولى من حيث جاهزيتها للحكومة الإلكترونية، ويستخدم معظم الأمريكيون المواقع الحكومية على شبكة

الإنترنت ليحصلوا على الخدمات التي تقدمها، بينما تأتي السويد في الترتيب الثاني في هذا المجال، يتبعها بعد ذلك كل من أستراليا، والدانمارك، وبريطانيا العظمى، وكندا، والنرويج، وسويسرا، وألمانيا، وفنلندا. في حين يشير تقرير الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٣م إلى وجود ثماني عشرة دولة معظمها في أفريقيا معزولة عن الوصول إلى الإنترنت (Swartz : 2004, 12)، وفيما يلي عرض لبعض التجارب العالمية للدول المتقدمة في تطبيقها للحكومة الإلكترونية وتشمل الولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا، وفنلندا، واستراليا ،وكندا، وسنغافورة، وماليزيا.

وإذا نظرنا إلى تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تطبيقها للحكومة الإلكترونية نجدها تركز على الاستفادة من تقنيات المعلومات الحديثة في تقديم خدمات إلكترونية للمواطنين بأيسر الطرائق، مما يوفر وقتهم وجهدهم، وهو ما ساعد على القيام بالتوسع في عمليات إتاحة فرص الوصول السهل للمواطنين للمعلومات، والخدمات الحكومية على شبكة الإنترنت، وتتلخص سياسة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية في: أنها تحرص على توفير الوقت والجهد، وتقديم كافة الخدمات من خلال شبكات للاتصال. وبطبيعة الحال كان هناك عدد من العوامل الاجتماعية، والتقنية التي ساعدت على نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ومن أهمها انتشار أجهزة الحاسب الآلي بين المواطنين.

لذا تميزت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية بتطورها، حيث وصلت إلى تحقيق التكامل الأفقي بين الأجهزة الحكومية، وقدرة الفرد الحصول على الخدمات الحكومية وتنفيذها في وقت واحد، لوجود قاعدة

بيانات تضم المعلومات كافة، والمعاملات الخاصة بالمواطنين One Stop Shop. هذا بجانب عمل مواقع حكومية إلكترونية في الولايات المتحدة بأكثر من لغة بخلاف الإنجليزية، حيث زودت بعض المواقع بترجمة أسبانية لخدمة المواطنين من أصول أسبانية والذين يتواجدون بشكل ملحوظ في ولاية كاليفورنيا، وشمال كارولينا.

ويتم إنشاء المواقع الإلكترونية للدوائر الحكومية من قبل شركات متخصصة، لتقليل التكاليف الملقاة على الهيئات الحكومية **(الرقابي: ١٤٢٣هـ، ٤٧- ٤٩)**.

ويجدر بالذكر أن الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية توجد على ثلاثة مستويات هي: الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية. ونجد أنه على مستوى الحكومة الفيدرالية تمكن المواطنون بنهاية عام ٢٠٠٠م من استعراض كل الموارد المعروضة بواسطة الحكومة الفيدرالية على شبكة الإنترنت في موقع واحد يسمى (Firstgov.GOV)، ويوفر هذا الموقع خدمات متكاملة تتم إلكترونياً في حقل الرعاية الصحية، والضمان الاجتماعي، والأحوال الشخصية، وشؤون الهجرة، وفي حقل الضرائب، والأعمال والاستثمار و..الخ، كما يوفر الموقع وسائل الدفع إلكترونياً لدى الجهات المتعين الوفاء لها بالرسوم أو بمبالغ معينة لقاء الخدمات، وهي وسائل دفع متبادلة وتفاعلية، كما تتوافر القدرة على تنزيل أي نموذج ورقي حكومي بصورة إلكترونية مباشرة وتعبئته إلكترونياً، وإعادة إرساله.

ويتوافر بالموقع محرك بحث عملاق يوصل إلى النتائج المطلوبة حتى في حالات الخطأ الناجم عن التهجئة أو غيره، إضافة إلى دليل مفهرس لغير الراغبين باستعمال تقنية البحث **(العبود: ١٤٢٥هـ، ٢٠) (عرب: ٢٠٠٥م، ١)**.

وأما على مستوى حكومات الولايات والمحليات نجد أن تجربة ولاية كاليفورنيا تقوم على تقديم إجراءات عمل الخدمة بين المستفيد، والحكومة من خلال شبكة الإنترنت، حيث توفر معظم الوكالات المحلية عبر مواقعها على الإنترنت معلومات عن دور الوكالات، كما تسمح بتقديم الخدمات الحكومية المتاحة عبر مواقعها الإلكترونية مثل: تجديد رخصة قيادة، وطلب قرض حكومي (Brannen,Anna:2001,6-10)، و لعل من أهم ما يميز التجربة الأمريكية جمع كل المصالح الحكومية سواء المحلية أو الفيدرالية في مكان واحد إما فعلياً عبر بوابة موحدة إلكترونية أو عن طريق الروابط المباشرة للمواقع المطلوبة بحيث تيسر الوصول السريع إلى الخدمة المطلوبة، خصوصاً مع التقسيم السهل لتلك الخدمات، والتسهيلات الأخرى المتوافرة.

وكما أسهمت مجالات تقنية المعلومات والاتصالات في نجاح تطبيق أمريكا للحكومة الإلكترونية كان لها الأثر كذلك في جعل فنلندا واحدة من أكثر الدول الأوربية تطوراً ويتضح ذلك من خلال المؤشرات التالية :

- تملك حوالي ٦٠٪ من الأسر جهاز حاسب آلي.
- يوجد ٣٣٪ من الفنلنديين لديهم اتصال بالإنترنت.
- نصف الفنلنديين يمكنهم الوصول إلى الشبكة الحكومية للمعلومات من خلال الإنترنت ولديهم بريد إلكتروني (**الهياجنة** : ٢٠٠٦م ، ٢٥).

وفي بريطانيا أصدرت الحكومة البريطانية كتاباً أسمته الكتاب الأبيض ينص على تنفيذ البرنامج البريطاني للحكومة الإلكترونية، ومن التوجيهات التي شملها

البرنامج هو تحديث الحكومة الإلكترونية البريطانية مع آذار من عام ١٩٩٩م؛ لتكون قادرة على تقديم ما نسبته ٢٥٪ من خدماتها الإلكترونية مع حلول عام ٢٠٠٢م ، وزيادة هذه النسبة إلى ٥٠٪ مع حلول عام ٢٠٠٥م، على أن تتطور جميع الخدمات مع حلول عام ٢٠٠٨م، إضافة لذلك ألزم الكتاب الأبيض الحكومة البريطانية بمعالجة موضوع الخصوصية بطرائق قانونية تضمن الحماية وتحسين الخدمة (**الرقابي : ١٤٢٣هـ ، ٥٠ - ٥٢**).

ومن الضوابط والتوصيات التي وضعها البرنامج لضمان فعالية ونجاح التجربة البريطانية ما يلي :

- توفير تقنيات سهلة وغير مكلفة.
- زيادة استخدام الحواسيب.
- تقديم خدمات مبسطة تعتمد على استخدام وسائل كالصوت بدلاً من استخدام لوحة المفاتيح.
- توفير الخدمات الإلكترونية من خلال تطوير التلفزيون المتفاعل الناتج من الجمع بين التلفزيون، والحاسب الآلي، والهاتف.
- توفير النماذج والإجراءات الحكومية إلكترونياً المصحوبة بالتعليمات، والإرشادات بكيفية ملء النماذج، وضمان مصداقيتها.
- التثقيف المعلوماتي للمواطنين، والعاملين والذي من شأنه رفع كفاية أداء الأجهزة الحكومية.
- استخدام التقنيات عالية الأمان وذلك لضمان عدم الاختراق.
- استحداث مواقع حكومية ضخمة؛ لتكون بمثابة مدخل واحد لمجموعة من الخدمات الحكومية.

- تجميع الخدمات الحكومية ذات العلاقات المتشابكة في حزم واحدة بما يحقق تكاملاً رأسياً، وأفقياً في تقديم الخدمات بين أجهزة حكومية عدة.

- ومما يجدر الإشارة إليه أن الوزارات والهيئات الحكومية البريطانية قد تطورت خدماتها بسرعة، ثم تم تجميعها في موقع إلكتروني واحد هو www.Ukonline.gov.com، وقسم إلى ثلاثة مداخل الأول منها للتعامل بين مواقع الخدمات الحكومية، والأجهزة الحكومية الأخرى ولكنه غير متاح للأفراد، والثاني متاح للمواطنين، والثالث متاح لقطاعات الأعمال **(الرقابي: ١٤٢٣هـ، ٥٠، ٥١).**

ويستفاد من تجربة بريطانيا في تطوير الحكومة الإلكترونية أن الارتجال وعدم التخطيط المسبق يؤديان في الغالب إلى فشل المشروعات التنموية وخصوصاً إذا اعتمدت على أهداف كبيرة غيرواقعية يصعب تحقيقها. وهنا يمكن النظر إلى الكتاب الأبيض البريطاني سابق الذكر على أنه أنموذج صالح للتخطيط المدروس والذي يعد واحداً من أهم عوامل نجاح المشروعات الحكومة الإلكترونية، والذي يظهر مدى المصداقية، والواقعية في الأهداف والمدى الزمني المحدد لتنفيذها.

أما أستراليا فتعد من الدول الرائدة في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية، حيث تهدف الحكومة الاتحادية إلى تمكين جميع الدوائر الحكومية من تقديم خدماتها إلى المواطنين والقطاع الخاص إلكترونياً مع نهاية عام (٢٠٠١م)، واستخدمت الحكومة الأسترالية عدداً من الآليات بدأت عام ١٩٩٧م بوضع الخطط والأهداف لوضع الحكومة، وتعديلها بواسطة شبكة الإنترنت عام ٢٠٠١م.

وذلـك بتشـكيل هيـئة حكومـية لوضـع الخدمـات الحكومـية عـلـى الإنترنـت Government online ، و توفـير عـددٍ مـن الخدمـات الداعمـة لنشـر تطبـيقات الحكومـة الإلكترونـية ، مـثل دلـيل توحـيد المعـايير لـلحكومة الأسـترالية ، ودلـيل الخصوصية ، وتعليمات سرية للاتصالات (**العزام : ٢٠٠١م، ٣٤ - ٣٦**).

هـذا وتعـد حكومـة كندا من الدول الرائدة أيضاً في تطبيق الحكومة الإلكترونية حيـث حصلت على جائـزة أفضل حكومة إلكترونية لعام ٢٠٠١م (**الرقابي : ١٤٢٣هـ ، ٤٥**)، وقامت تجربتها على ثلاثة محاور رئيسة هـي :

أ- تسهيل وصول الخدمات الحكومية للمواطن مع ضمان سرية المعلومات.

ب - تحقيق شفافية الحكومة ، وإمكانية مساءلتها من جانب المواطنين.

ج - الارتقاء بمستوى جودة الخدمات فيما يخدم المواطنين والاقتصاد.

ومن أجل تحقيق هذه المحاور قامت الحكومة الكندية بما يلي :

١- تعيين مسئول في كل وزارة مهمته الإشراف على تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

٢- التعاون مع القطاع الخاص في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

٣- إنشاء جهاز مستقل لدعم أمن وسرية المعلومات يتبع مستشار الحكومة للمعلومات.

٤- تحديد البرنامج الزمني الذي تصبح فيه أجهزة الحكومة كافة مرتبطة ببعضها في شبكة واحدة.

٥- رصد ميزانية لتنفيذ البرنامج مع ربط اعتمادات الإنفاق بحجم الإنجاز.

وقد حققت الحكومة الكندية في عام ٢٠٠١م نحو ٤٠ ٪ من خططها وأصبحت تقدم خدمات عدة من خلال الإنترنت أهمها: تمكين دافعي الضرائب من الأفراد، والشركات من ملء نماذج الإقرارات الضريبية والتسجيل لدى مصلحة الجمارك من خلال الإنترنت، وقد تعهدت الحكومة بتقديم خصم ضريبي للشركات الصغيرة التي تقدم الإقرار الضريبي إلكترونياً **(الرقابي : ١٤٢٣هـ، ٥٢، ٥٣)**.

ولسنغافورة تجربة رائدة في هذا المجال؛ لأنها من أوائل دول العالم في مجال تقديم الخدمات العامة إلكترونياً، فقد سعت الحكومة في سنغافورة من عام ١٩٨١م لوضع خطة لتطوير تقنية المعلومات ونشرها، والتي تطورت بوصفها خطة رئيسة عام ١٩٩٢م؛ لتحول سنغافورة إلى جزيرة تدار بالتقنية الحديثة، وهي تتمتع بمجموعة من الإمكانات والقدرات مثل :

١- توفر ثلاث قواعد للبيانات تشمل الأرض، و السكان، والمؤسسات والشركات.

٢- وجود قواعد معلومات في دوائر الشرطة تسهل معرفة البيانات الخاصة بأفراد الشعب لأي سبب.

٣- عملت الحكومة على تزويد جميع موظفي الدولة بخدمة البريد الإلكتروني من عام ١٩٩٦م، مما يسهل عملية الاتصال بين موظفي الحكومة.

٤- الارتفاع المستمر لنسبة مستخدمي الإنترنت، حيث وصل عددهم (٥٣٪) في شهر ادار عام ٢٠٠٠م **(العزام : ٢٠٠١م، ٢٨ - ٢٩)**.

وفي نيوزلندا حددت الحكومة النيوزلندية سمات لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تتمثل في الآتي :

١- توفير قنوات عدة يتم من خلالها الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية بأسهل الطرائق من أجل تحقيق الراحة والرضا.

٢- تقديم خدمات ومعلومات متكاملة ومترابطة بأقل تكلفة للناس وللأعمال التجارية، وللإدارات الحكومية نفسها.

٣- المشاركة في الحكومة من قبل الأفراد وتوفير معلومات أفضل، مما يحسن قدراتهم على المشاركة من خلال إتاحة وصول أسهل إلى المعلومات، والعمليات الحكومية **(الشريف : ١٤٢٤هـ، ١٢٢- ١٢٤)**.

- أما تجربة الحكومة الإلكترونية في ماليزيا، فإنها تعد واحدة من أنجح التجارب على مستوى العالم، وذلك غير مستغرب، حيث يتواكب مع ما حققته ماليزيا من تطور في شتى المجالات في السنوات الأخيرة. ولعل المؤشرات التالية تعطي صورة عن تلك التجربة الرائدة:

- قدمت الحكومة الإلكترونية الدعم لمكتب رئيس الوزراء من أجل توفير بيئة عمل إلكترونية متكاملة وموزعة أي غير مركزية القرار.

- إنشاء نظام مراقبة المشروعات الحكومية والذي يسمح بمراقبتها عن بعد، ويركز على المراحل المختلفة لها بدءاً بتشغيلها وتقديم التقارير المتعلقة بتقدم العمل، ومروراً بالإجراءات الإدارية وانتهاءً بتخزين المعلومات وتأليفها وتأهيل الموظفين اعتماداً عليها.

- إنشاء بوابة الخدمات الإلكترونية وتعنى بإتاحة ما يمكن إتاحته من خدمات حكومية إلكترونياً عبر التقنيات المختلفة كالإنترنت، والتلفزيون المرئي ... إلخ.

- تطوير نظام معلومات إدارة الموارد البشرية HRMIS.

- تطوير نظام المشتريات الحكومية.

- تطوير نظام تبادل العملة الإلكتروني **(ديوان الخدمة المدنية - الكويت، مركز المعلومات : ١٤٢٥هـ، ١٩)**.

- ومن أهم الخدمات الإلكترونية التي قدمتها الحكومة الماليزية :

- دفع الفواتير الخاصة بالهواتف، والكهرباء، والغاز، من خلال الحسابات الشخصية بالبنوك مباشرة أو من خلال الإنترنت.

- إنهاء إجراءات استخراج رخصة سيارة أو تجديدها في خلال دقائق.

- إنهاء إجراءات إدخال هاتف جديد خلال دقائق **(الرقابي : ١٤٢٣هـ، ٦٩)**.

وخلاصة القول أن الدول المتقدمة تميزت تجاربها بحسن التخطيط والتنفيذ، ولعل من أهم ملامحها العمل على بناء مواقع تحقق التكامل الرأسي، والأفقي وتحقيق كافة المعاملات من خلال One Stop Shop كما هو واضح في تجربة الولايات المتحدة، وغيرها من تجارب الدول المتقدمة، والاعتماد على القطاع الخاص في إنجاز بعض مهام مشروع الحكومة الإلكترونية **(الرقابي : ١٤٢٣هـ، ٥٧)**.

أما إذا انتقلنا إلى الدول العربية فنجدها كغيرها من الدول التي تحاول جاهدة استثمار التقنية في المجالات المختلفة ومنها الحكومة الإلكترونية؛ إلا أن أغلب المشروعات العربية يغلب عليها الارتجال وسوء التخطيط، إضافة إلى افتقارها إلى النظرة المستقبلة طويلة المدى، والاعتماد المفرط على التقنيات وحدها لإدارة المشروعات. ويتسبب ذلك في كثير من الأحيان إلى جمود تلك المشروعات وعدم فعاليتها وبالتالي عدم القدرة على تحقيق أهدافها؛ إلا أن هذا لا يعني عدم وجود تجارب ناجحة كما هو الحال في تجربة دبي، كما تجدر الإشارة كذلك إلى أن التقارير والمقالات المنشورة عن تجارب الدول العربية في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الغالب مقتضبة، وتركز على الأهداف، والخطط الإستراتيجية، والتي في كثير من الأحيان لا تلامس أرض الواقع، وهذا مما يزيد من صعوبة تتبع تلك التجارب وعرضها بشكل تفصيلي.

وإذا بدأنا بدولة مصر نجد أن الحكومة المصرية حاولت توفير الإنترنت بشكل مجاني، مما ساعد في انطلاق أول خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية. وقد كانت أولى الخدمات استخراج شهادة الميلاد، وبطاقات الهوية عبر الإنترنت، ومن دون الانتقال إلى الأجهزة الحكومية، ومن ثم تبعها خطوات سريعة تتعلق بتقديم خدمات البريد والجوازات والبنوك إلكترونياً.

وقد بدأت المرحلة الأولى بتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية بالإشراف والتعاون مع وزارة التنمية الإدارية في مصر، من خلال خدمة جديدة ومتميزة، وهي" الحكومة معك على الخط" وقد تبنتها الوزارة، وتم تنفيذها لتوصيل الخدمات الحكومية لأكبر عدد من المواطنين. كما أصدرت الحكومة ثلاثة قوانين تشمل :

- توثيق التوقيع الإلكتروني والملكية الفكرية، والاتصالات والمعلومات.
- مجالات المعاملات والعقود والجرائم الإلكترونية والجمارك.
- تنظيم أعمال القطاع الخاص في الحكومة الإلكترونية.

ونجد دعم مصر لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال إنشاء عدد من مواقع الإنترنت للجهاز الحكومي المصري وبعض الهيئات التابعة وذلك من خلال مدخل (بوابة) إلكتروني واحد هو شبكة الخدمات الحكومية (www.Alhokoma.gov.eg).

ويمكن تقييم التجربة المصرية بأنها واعدة، فهي مازالت في البداية، لاسيما مع المعوقات التي تواجهها من عدم وجود بنية تقنية مناسبة، إضافة إلى قلة المخصصات المالية (**الرقابي : ١٤٢٣هـ، ٦٣- ٦٥**).

أما الأردن، فقد سعت إلى بناء شركات مع دول عدة منها مصر و السعودية والإمارات العربية المتحدة والبحرين من أجل تبادل الخبرات والتجارب في مجال تقنيات المعلومات والتعامل مع الشركات العالمية. وقد بلغ التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الأردن نحو ٣٠٪ حيث تبنت الأردن مفهوم الحكومة الإلكترونية وتقنية المعلومات على نحو شامل وتعكس كثافة المواقع لمختلف الأجهزة الحكومية المرتبطة بشبكة الإنترنت، وصفحاتها التعريفية لأنشطتها مدى الاهتمام الحكومي والذي يسعى نحو تسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات المختلفة، فهناك أربعة وأربعون موقعاً تضم الكثير من المواقع الوطنية على شبكة نظام المعلومات الوطني، والإنترنت ومنها مواقع مكتب الملك، ورئاسة الوزراء، والوزارات .. وغيرها.

ولقد صدرت تشريعات وقوانين تؤكد جاهزية الأردن للدخول إلى عصر المعلومات ووضعت لهذا الغرض مجموعة من آليات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكلف بذلك فريق وطني شكلته وزارة البريد والاتصالات والمكون من القطاعين العام والخاص. كما أعدت إستراتيجية وطنية تضمنت محاور مهمة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية، ومن هذه المحاور ما يأتي :

١ - تحديد تطبيقات الحكومة الإلكترونية (مشروعات).

٢ - البنية التحتية، وتضمنت تهيئة شبكة المعلومات الوطنية.

٣ - تحديث الهيكل القانوني و التشريعي.

٤ - التدريب والتطوير.

٥ - الخدمات الإلكترونية، وذلك بتعيين المبادئ الأساسية لتصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية والتي تلبي احتياجات المواطنين، والشركات، ورجال الأعمال وغيرهم وذلك بدون قيود وتعقيدات روتينية بحيث تكون الخدمات الإلكترونية عملية متكاملة مقدمة عبر خطوط الوزارة، والمؤسسة، وأن تكون تفاعلية في استخدامها **(الطعامنة : ٢٠٠٤م، ١٦٨-١٦٩) (ياسين : ١٤٢٦هـ، ٢٩٢، ٢٩٣)** .

وقد تم اختيار ثمانية مشروعات مهمة وإعطاؤها الأولوية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الأردن وهي على النحو الآتي: ترخيص السيارات والسائقين، مشروع تسجيل الأراضي والعقارات، الضرائب والضمان الاجتماعي، تسجيل الشركات عبر الإنترنت، دليل موظفي الحكومة، مشروع البوابة Portal للحكومة الذي يهدف إلى فتح نافذة للحكومة الإلكترونية، حيث يتجه المستفيد إلى

موقع واحد على الإنترنت ليصل إلى جميع الخدمات المتوافرة في الحكومة الإلكترونية **(كتانة: ٢٠٠٢م، ١٥٠)**.

وفي دولة الكويت يظهر اهتمامها في ملاحقة تطور سرعة تطور المعلومات، والتقنيات بوضع رؤية تشمل أربعة مبادئ أساسية هي :

- وضع إستراتيجية واضحة ومرنة لتطبيق تقنيات المعلومات.
- تدريب الكوادر البشرية لمواجهة التطور التقني.
- نشر الوعي المعلوماتي بين أفراد المجتمع لتهيئتهم لمواكبة التطور التقني.
- التعاون بين القطاعات الحكومية لإعداد الخطط والإستراتيجيات.

يضاف إلى ذلك أنه تم تطبيق هذه المبادئ من خلال توفير البنية الأساسية التي أتاحت للمجتمع فرصة التقدم الحضاري التقني، من خلال تبني مشروع الحكومة الإلكترونية منذ عام ٢٠٠٠م حين صدر قرار مجلس الوزراء بتشكيل اللجنة الوطنية العليا والجهاز الفني المركزي الذي يتولى تنفيذ المشروع في الوقت الحالي، من خلال برنامج تنفيذي يقوم على الاهتمام بالأمور الفنية، والتقنية، والإعلامية التي تهتم بتهيئة المجتمع للتعامل مع هذا المشروع **(ديوان الخدمة المدنية بالكويت: ١٤٢٥هـ، ١٩)**.

وفي دولة قطر تم إنشاء موقع إلكتروني عبارة عن بوابة موحدة، للتفاعل مع الحكومة وهي بوابة تسمح للهيئات الحكومية أن تتجمع وتتقاسم في المحتوى، والخدمات. ولعلنا هنا نعرض لعدد من الوزارات والخدمات التي يقدمها الموقع :

- تقدم وزارة شؤون الخدمة المدنية والإسكان للمواطنين القطريين خدمة التوظيف حيث تجمع بين الباحثين عن الوظائف، والوظائف الشاغرة في عدد من المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية.

- تقدم وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية خدمة صندوق الزكاة.

- تقدم وزارة الداخلية عدة خدمات منها: خدمة مخالفات المرور، وتجديد رخصة القيادة، وخدمة التأشيرات المتوافرة إلكترونياً. حيث تسمح الخدمة باستخراج التأشيرات عبر شبكة الإنترنت، لنحو ثلاث وثلاثين دولة **(باغزال: ١٤٢٥هـ، ١-٩)**.

- في حين تنص سياسة مملكة البحرين على أن تقوم كل مؤسسة حكومية بتحويل خدماتها إلى إلكترونية، ومن ثم تجميعها في صفحة إلكترونية موحدة للجمهور حسب الصلاحيات التي تحددها كل مؤسسة حكومية، لتطوير العمل الإداري بها من تقليدي إلى إلكتروني للاستفادة من توافر التقنيات الحديثة ونظم المعلومات الآلية. ومن هنا طور مشروع المعلومات الإدارية للموارد البشرية (Horizon) والذي يوفر نظامًا معلوماتيًا إداريًا متكاملاً لإنجاز الخدمات إلكترونياً لوزارات الدولة المختلفة. ومن أهم عناصر خطة تنفيذ وتطبيق مشروع المعلومات الإدارية للموارد البشرية في وزارات الدولة المختلفة الآتي:

- التدرج في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في وزارات الدولة المختلفة.

- إضافة إمكانية الخدمة الذاتية (self-services) إلى نظام المعلومات الإدارية للموارد البشرية.

- أما أهم الأعمال التي تم إنجازها فهي :

- توصيل كل وزارات الدولة بنظام المعلومات الإدارية للموارد البشرية.
- تدريب موظفي الشئون الإدارية، والمالية على استخدام نظام المعلومات الإدارية وإدخال بيانات ساعات العمل الإضافي، والمناوبات، والعمل الجزئي، والإجازات.
- استطاعت كل الوزارات إدخال بيانات ساعات العمل الإضافي، والمناوبات، والإجازات، وتغيير رقم حساب البنك مباشرة في النظام.

والجدير بالذكر أن هناك مجموعة من المشروعات التي ستساعد في نجاح تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية بالبحرين ومنها :

١ - وجود شبكة حكومية إلكترونية.

٢ - توفير رقم شخصي لكل المقيمين في البحرين.

٣ - إنشاء نظام للعناوين مطبق منذ عام ١٩٨٠م.

٤ - مشروع البطاقة الذكية.

٥ - شبكة اتصالات عالمية بتلكو و MTC فودافون **(المطوع : ١٤٢٥هـ، ٣ - ١٣)**.

أما في اليمن فقد تعددت العوائق التي تواجه الحكومة الإلكترونية، كإتاحة الوصول إلى الإنترنت لأكبر عدد ممكن من المواطنين، وسرعة إنجاز الخدمة للمواطن، وتوافر البيئة التقنية، ومن هنا سعت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات اليمنية في أواخر عام ٢٠٠٣م بالتعاون مع منظمة " ألا سكوا" والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، وبمشاركة خبراء يمثلون أربع عشرة دولة عربية وأجنبية

لإنشاء مشروع الحكومة الإلكترونية. وقد تضمنت الخطة العشرية لهذا المشروع تنفيذ أربع مراحل أساسية، تتضمن المرحلة الأولى منها والتي يجري تنفيذها الآن قيام المؤسسات، والوزارات بجمع المعلومات والبيانات لكل منها على حدة باللغتين العربية والإنجليزية عن طريق نظام "رابد للنشر"، وبثها على الموقع الخاص بها، والمرتبطة بشبكة حكومية موحدة؛ إلا أن إنجازها بشكل كامل يستغرق ما بين خمسة عشر إلى عشرين عاماً **(حكوميات: ٢٠٠٥م).**

وفي لبنان أيضاً يواجه مشروع الحكومة الإلكترونية الكثير من العوائق منها:

١- الافتقار إلى دعم الحكومة الإلكترونية بسبب عدم الاستقرار السياسي خلال السنوات السابقة، حيث لم يصادق على إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

٢- عدم إقرار التشريعات المطلوبة لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية.

٣- ضعف التعاون والتنسيق بين الوزارات والمؤسسات العامة حول التخطيط للحكومة الإلكترونية وتطبيقها، مما يزيد الحاجة لإنشاء مؤسسة أو هيئة تتولى هذه المهمة.

٤- عدم نمو مستوى استخدام الإنترنت على المستوى الوطني بسبب ارتفاع تكلفة الاتصال.

وعلى الرغم من ذلك يمكن الوقوف على عدد من المؤشرات والإنجازات التي يمكن أن تدعم مشروع الحكومة الإلكترونية اللبنانية التي تتمثل فيما يلي:

١ - إنشاء البنية التحتية الضرورية لشبكة المعلومات بنسبة كبيرة.

٢ - تقديم المعاملات الحكومية كافة، وتوثيقها إلكترونياً مع المستندات المطلوبة من خلال بوابة إلكترونية informs.gov.lb مستقبلة للخدمات

الإلكترونية، مع تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل منهجي أكثر من خلال جودة مماثلة للمعاملات.

٣ - تعزيز إنتاجية الإدارة العامة من خلال توفير النظم المعلوماتية التي تشغل الأدوات الإنتاجية ونظم أخرى يواكبها تدريب معلوماتي (خوري: ٢٠٠٥م، ٢٠).

أما في دولة الإمارات فقد ظهر الكثير من الدراسات التي تميز إمارة دبي في المجال الاقتصادي، والتجاري الإقليمي، الذي ساعدها على تطوير برامج متقدمة للحكومة الإلكترونية، تدعم المشروعات الكثيرة التي أطلقت في مجال تقنية المعلومات، والتي ساهمت في إنشاء بنية تقنية قادرة على تبني مثل تلك المشروعات الضخمة بكفاية عالية، والتي انعكست بالتالي على مجمل دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك كما نوهت دراسة للأمم المتحدة عام ٢٠٠٢م حول دولة الإمارات بعدة نقاط والتي منها:

- تحقيق ارتفاع ملحوظ في معدل استخدام الإنترنت تجاوز ٢٨٪ وهذا يمثل أعلى نسبة على صعيد دول مجلس التعاون الخليجي، ويفوق معدل أوربا البالغ ٢٤٪ إلا أنه ينخفض عن معدل أمريكا الشمالية البالغ ٥٨٪.
- تصنف دولة الإمارات ضمن أفضل ستة وثلاثين بلداً في العالم، على صعيد تقديم خدمات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية (أبو مغايض: ١٤٢٥هـ، ٣٣١، ٣٣٢).

وقد قامت دبي بخطوة سباقة في المنطقة العربية بالمبادرة إلى استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتعد من الحكومات القليلة في العالم العربي التي تبنت مثل هذه المبادرة، حيث يعد موقع حكومة دبي الإلكترونية www.dubai.ae

موقعًا رياديًا موحدًا يساهم في التخفيف من الإجراءات الروتينية، وتوفير إمكانية الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية بأسهل الطرائق الممكنة **(حكوميات : ٢٠٠٥ م)**، ويمكن عرض أهم تلك التطبيقات الإلكترونية التي حققها موقع حكومة دبي الإلكترونية والذي يشمل عددًا من القطاعات وهي كالتالي :

١- قطاع الأعمال :

- إصدار أو تجديد التراخيص وشهادات المنشأ، وخدمة صحة التوقيع.
- إصدار وتجديد شهادات العضوية في الغرف التجارية، وتسجيل العلامات التجارية.
- التخليص الجمركي.

٢- قطاع الأفراد :

- خدمة سداد الفواتير لمختلف الدوائر الحكومية، ومخالفات المرور.
- خدمة الإقامة والتأشيرات، والبطاقات الصحية.
- خدمة أمن المساكن خلال الزيارات، أو السفر الخارجي.
- الحجز الإلكتروني للاستئجار أو التمليك.
- وخدمات أخرى كالاستفسار في قضايا متنوعة، والفتاوى الدينية.

٣ - قطاع الزوار و السياحة:

- خدمات التسهيلات السياحية.
- الاستعلام عن مراكز التسوق.
- الإرساليات البريدية السريعة.
- التعاملات البنكية.

٤- خدمات أخرى :

- قاعدة بيانات عن كافة النماذج الحكومية إلكترونياً، حيث تملأ وتقدم إلكترونياً إلى أية جهاز حكومي.
- معلومات عامة ومتكاملة عن دبي كقطاعاتها الاقتصادية، والمعلومات الإحصائية، وخدمات الطيران، وفعاليات دبي إلى غير ذلك.
- معلومات أخرى متفرقة عن تأسيس الشركات، الترفيه، السكن، البحث عن العمل وغير ذلك **(أبو مغايض: ١٤٢٥هـ، ٣٢٦ - ٣٣٠)**.

وبعد استعراض الجهود المبذولة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية كان من الضرورة معرفة مستوى مواقع الحكومات الإلكترونية العربية، من خلال تقرير أصدرته المنظمة العربية للتنمية الإدارية لقياس مستوى أداء الحكومات الإلكترونية العربية لعام ٢٠٠٤م. وأشار الدكتور زين عبد الهادي، مستشار نظم المعلومات بالمنظمة أن هذا التقرير اعتمد في تقييمه على التعامل المباشر مع المواقع العربية، وإعداد قاعدة بيانات خاصة بها، مع الاعتماد على مجموعة من العناصر تستخدم في القياس الكمي لمواقع الحكومات الإلكترونية دون القياس النوعي واعتمد هذا التقرير على المنهج المسحي survey.

ومن أهم الخلاصات والتحليلات التي توصل إليها هذا التقرير :

- حققت السعودية المركز الأول من حيث عدد المواقع الحكومية بعدد مئة وتسعين موقعاً حكومياً.
- حققت السعودية المركز الأول من حيث عدد الوصلات الإلكترونية بالموقع بعدد خمسة وسبعين موقعاً حكومياً.

- حققت مصر المركز الأول للعام الثاني على التوالي من حيث عدد قواعد البيانات بالمواقع بعدد ستة عشر موقعاً حكومياً.

- حققت الإمارات المركز الأول للعام الثاني على التوالي من حيث عدد الخدمات التفاعلية الإيجابية بعدد خمسين موقعاً.

- جاءت السعودية في المركز الأول للعام الثاني على التوالي من حيث عدد الخدمات السلبية التفاعلية (التعريف بالخدمات والإجراءات فقط) بعدد ثمانية وثمانين موقعاً.

من الواضح أن هناك علاقة قوية بين تبسيط الإجراءات والقوانين في دولة ما، وبين قدرة تلك الدولة على بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية، مثلما حدث في الإمارات وهو ما مكنها من التميز عربياً (عبد الهادي: ٢٠٠٥، ٤٦، ٤٧).

رابعاً: تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

تميزت المملكة العربية السعودية بكبر حجم اقتصادها، واستعدادها للاندماج في المنظومة الرقمية الدولية، وفقاً للتقارير التي أصدرتها بعض المنظمات الدولية، إذ تم اختيار الرياض ضمن أفضل مئة مدينة رقمية عالمية، بجانب تصدرها للمدن العربية في مجال الاستعداد الرقمي الذي يعد مقياساً لتقويم وضع البيئة الإلكترونية لأداء الأعمال وملاءمة البنية التحتية للمعلوماتية والاتصالات، وبالرغم من ذلك كله فهي مازالت دون المستوى المأمول منها، على مستوى التطبيق الفعلي لتلك البرامج بسبب البطء في إجراءات التحول نفسه، إضافة إلى تصنيف المملكة على رأس قائمة المتمهلين في تطبيق الحكومة الإلكترونية (الجريسي: ٢٠٠٤م، ١٤).

٤ - ١ مقومات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

سعت المملكة لوضع مجموعة من الخطط والدراسات في مجال التخطيط لتطبيقات التقنية المعلوماتية والتي تشكل الأساس لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، وذلك بتبنيها رؤية إستراتيجية واضحة حول التقنيات المعلوماتية، ووضع الخطط الكفيلة لتحقيقها؛ لتسعى بعدها الأجهزة الحكومية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والتي تستلزم أن توفر عددًا من المقومات الآتية :

أولاً : رفع نسبة استخدام الإنترنت ونشر الخدمة :

تعد نسبة استخدام الإنترنت في المملكة ضعيفة مقارنة بعدد السكان، وتفيد الإحصائيات بأن ٦٪ من سكان المملكة يستخدمون الإنترنت، و٦٠٪ من موظفي الحكومة لم يستخدموا الحاسب الآلي من قبل، و٧٥٪ من موظفي الحكومة لم يستخدموا الإنترنت وهذا يشكل أكبر العوائق التي ستواجه تطبيق هذا المبدأ ما لم يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة هذه المشكلة، حيث إن تطبيق مبدأ الحكومة الإلكترونية يتطلب الوعي الكامل من موظفي الدولة باستخدامات الحاسب الآلي وكيفية التعامل معه.

فإذا ما أردنا توصيل خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطنين في كل مكان فلابد من نشر خدمة الإنترنت عبر أكثر من قناة كالمدارس، والجامعات، والجهات الحكومية، ومقاهي الإنترنت وإتاحتها للمواطنين الذين لا يملكون وصولاً إلكترونيًا للشبكة وليس لديهم أجهزة حاسب آلي.

ثانياً : التعاون :

إن التعاون بين الجهات الحكومية عاملٌ رئيسٌ في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، لذا فإنه من المقترح أن يكون بين الجهات الحكومية تعامل على أساس إلكتروني كأن يتم تفعيل البريد الإلكتروني في عملية تبادل البيانات الداخلية لغرض إنهاء وإتمام الإجراءات الإدارية بين الجهات الحكومية مع بعضها البعض.

ثالثاً : تفعيل مواقع الجهات الحكومية على الإنترنت :

وذلك لأن معظم مواقع الجهات الحكومية على الإنترنت لا تقدم خدمات تفاعلية للمواطنين، وأغلب ما يوجد بها عبارة عن معلومات إخبارية عن تلك الجهات والإدارات التابعة لها، وحتى المعلومات الموجودة بتلك المواقع لا تدخل ضمن الخدمات المعلوماتية التي تقدمها الحكومات الإلكترونية؛ لأن الخدمات المعلوماتية هي التي تقدم معلومات عن تنفيذ خدمة ما على الموقع. لذا فإنه لا بد من تفعيل مواقع الجهات الحكومية على الإنترنت وذلك بطرح جزء من الخدمات التي تقدمها كل جهة على موقعها على الشبكة.

رابعاً : خدمات البوابة الموحدة :

أن يكون هناك فريق عمل مشرف على أعمال الحكومة الإلكترونية يكون تابعاً لإحدى جهات الاختصاص يتولى التنسيق والمتابعة وتوحيد الجهود وطرح الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية على بوابة موحدة وموقع واحد على الإنترنت، وبهذا نكون قد وصلنا إلى المرحلة الأخيرة من خطوات تنفيذ مشروع حكومة إلكترونية سعودية (**العبود : ١٤٢٦هـ**) (**السليمان : ١٤٢٦هـ**).

٤ - ٢ المبادرات والدراسات :

لقد أدركت حكومة المملكة العربية السعودية الدور الكبير الذي تؤديه تقنية المعلومات، والاتصالات في اقتصاديات الدول، وفي تطوير المجتمعات فأولتها أهمية خاصة بأن أطلقت مبادراتها المتمثلة في :

- قيام معهد الإدارة العامة في عام ١٤١٨هـ بدراسة تهدف لإيجاد سياسة وطنية للمعلومات وإنشاء مركز وطني لتطوير برمجيات الحاسب الآلي.
- قيام وزارة التخطيط ومدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية في عام ١٤٢١هـ بوضع السياسة الوطنية للعلوم والتقنية.
- قامت جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بوضع خطة لتقنية المعلومات في عام ١٤٢٢هـ.
- قامت فرق الدراسات التابعة للجنة الوزارية للتنظيم الإداري بدراسة قطاع الاتصالات والمعلومات في المملكة عام ١٤٢٣هـ وأوصت بتشكيل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- تكليف سمو ولي العهد لجمعية الحاسبات بوضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات في عام ١٤٢٤هـ **(الحمادي : ١٤٢٥هـ ، ٨، ٩)**.
- ومن برامج الحكومة الإلكترونية برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسّر" حيث تولي حكومة المملكة اهتماماً كبيراً للتحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية، وذلك لما تقدمه مفاهيم التعاملات الإلكترونية الحكومية من فوائد

كبيرة للاقتصاد الوطني، حيث صدر الأمر السامي الكريم رقم ٧/ ب / ٣٣١٨١ وتاريخ ١٤٢٤/٧/١٠هـ المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث قامت بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بمشاركة كل من: وزارة المالية ، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ويقوم برنامج "يسّر" بدور الممكّن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن، مع وضع الحد الأدنى من التنسيق بين الجهات الحكومية.

و من أجل دفع مبادرة المملكة للتعاملات الإلكترونية الحكومية إلى الأمام، قام برنامج "يسّر" بتطوير الإستراتيجية الوطنية والخطة التنفيذية الأولى ليتم تنفيذها خلال الخمس سنوات القادمة بإذن الله بمشاركة الجهات الحكومية المختلفة، وخاصة تلك التي لها الدور الأكبر في تطبيق التعاملات الإلكترونية في المملكة إذ تقوم كل جهة حكومية بتنفيذ المشروعات الخاصة بها.

وقد بدأ برنامج "يسّر" في تنفيذ بعض المشاريع الأساسية، وجاري العمل حالياً على تنفيذ الكثير من المشروعات الأخرى وقد تم إعداد ضوابط لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة، ومن أهم مشروعات البرنامج الرائدة :

- مشروع حصر الخدمات الحكومية.
- مشروع البوابة الوطنية للخدمات الحكومية.
- مشروع النماذج الإلكترونية.
- مشروع دليل الجهات الحكومية.
- مشروع الأنظمة النمطية.

كما يسعى برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسّر" لتقديم الدعم للجهات الحكومية، ومساندتهم في تنفيذ مشروعات التعاملات الإلكترونية الحكومية، ومن ذلك توفير الأدلة، والمنهجيات الاسترشادية عن أفضل الممارسات، والدروس المستفادة والتي يمكن الاستنارة، والاسترشاد بها في الجوانب ذات العلاقة بتنفيذ مشروعات التعاملات الإلكترونية الحكومية، ومن هذه الأدلة:

- الدليل الاسترشادي لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.
- منهجية تقييم الجاهزية الإلكترونية في الجهة الحكومية.
- منهجية إعادة تصميم إجراءات الخدمات الحكومية.
- التنظيم الإداري وآليات متابعة التنفيذ والتأكد من الجودة.
- خطة إدارة المخاطر.
- استراتيجية إدارة التغيير.
- إرشادات تصميم وإدارة مواقع الإنترنت.

وهناك عدد من المشروعات التي مازالت تحت التنفيذ مثل تأسيس مركز للحاسب خاص بالتعاملات الإلكترونية، وإنشاء البوابة الوطنية لخدمات التعاملات الإلكترونية الحكومية على شبكة الإنترنت، وإنشاء المركز الوطني للتصديق الرقمي، ويتم أيضاً توحيد متطلبات ومواصفات أنظمة تقنية المعلومات الحكومية التنظيمية، وإعداد إطار فني للمواصفات المشتركة بين الجهات الحكومية، ودعم شراكة القطاعين العام والخاص في تنفيذ مشروعات ذات العلاقة **(برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، ١٤٢٧هـ).**

- المشروع السعودي لتبادل المعلومات إلكترونياً (Saudi EDI)، والمتعلق بنشاط الاستيراد والتصدير في قطاع التجارة الدولية.

- النظام الآلي السعودي للتحويلات المالية (سريع) حيث يقدم نظام (سريع) الكثير من الخدمات المصرفية المتطورة وبالتالي يمكن إجراء التحويلات المالية إلكترونياً وضمان وصولها إلى المستفيد آلياً مثل خدمة إيداع رواتب الموظفين شهرياً، كما يشمل نظام (سريع) الكثير من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية المتقدمة مثل نظام تسوية الأوراق المالية (تداول) ويستخدم هذا النظام في تداول الأسهم، ونظام مقاصة الشيكات آلياً، والشبكة السعودية للمدفوعات التي تمكن المواطن من تسديد فواتير الخدمات من أي صراف آلي على الشبكة.

- مشروع باب العمرة لتنظيم عملية استصدار العمرة آلياً من أجل خدمة الحجيج و المعتمرين، وقد تبنته وزارة الحج بالتعاون مع وزارتي الداخلية، والخارجية.

- تبنت وزارة الداخلية الكثير من المبادرات عن طريق مركز المعلومات الوطني ومن بينها ما يلي :

١- مشروع بوابة وزارة الداخلية على شبكة الإنترنت لتقديم خدمات الوزارة من خلالها بشكل متكامل.

٢- الهوية الإلكترونية الوطنية باستخدام البطاقة الذكية وهي تشمل جميع المعلومات المتعلقة بالمواطن والتي قد ترتبط باختصاصات جهات حكومية أخرى.

٣- مشروع الأنظمة المالية، والخدمات الإلكترونية الذي يسهل تسديد رسوم الخدمات التي تقدمها الوزارة إلكترونياً.

- قيام وزارة المالية، وصندوق الاستثمارات العامة، بإنشاء برنامج خاص بالحكومة الإلكترونية يعمل على وضع خطة تنفيذية مفصلة (Action Plan) تتضمن السياسات والقواعد لمشروعات الحكومة الإلكترونية لضمان ترابط الأنظمة في المستقبل، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، والمقيمين، والقطاع الخاص بطرائق إلكترونية، وتبادل المعلومات بين الجهات الحكومية الإلكترونية إلكترونياً. كما يعمل البرنامج على تنفيذ الكثير من الأنشطة ذات العلاقة مثل إنشاء مدخل موحد للخدمات الحكومية (Single Portal)، وكذلك إيجاد برنامج آلي يحتوي على التطبيقات الموحدة للمشتريات الحكومية، ومراقبة المخزون، والإجراءات المالية، وغيرها من التطبيقات المشتركة بين القطاعات الحكومية. وتعتمد التصورات الإستراتيجية المتبعة من قبل وزارة المالية، والاقتصاد الوطني على عدم المركزية في تطبيق مشروعات الحكومة الإلكترونية، حيث تنقسم المشروعات إلى قسمين: الأول مشروعات تختص بوزارة أو جهة حكومية معينة وتتولى تلك الوزارة تنفيذها حسب القواعد، والأسس التي يتم إعدادها. والقسم الآخر مشروعات مشتركة تخدم عدداً من الوزارات، أو تشكل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، ويتم تنفيذها من قبل برنامج الحكومة الإلكترونية.

- وأيضا مشروع "تحكم" الذي يقوم بتنفيذه معهد الإدارة العامة والذي تناول بالبحث والدراسة جميع الجوانب المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية مثل

الجوانب الإدارية، والتقنية، والإستراتيجية، والاقتصادية، والنظامية، والتشريعية، والأمنية، والاجتماعية، والدينية، والإعلامية من أجل خطة عمل لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية مستعيناً بباحثين أكفاء من المعهد، وباقي القطاعات الحكومية بغرض إفادة جميع الجهات الحكومية، والتعليمية، والاستشارية ذات العلاقة بتقنية المعلومات مثل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات **(الغنيم: ٢٠٠٤م، ١٩) (الحمادي: ١٤٢٥هـ، ١٢، ١٣) (الرقابي: ١٤٢٥هـ، ٣٤٤- ٣٤٥).**

٤ - ٣ معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية السعودية :

- يواجه مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية في السعودية عوائق عدة، كمثيلاتها من المشروعات في الدول الأخرى، وحيث إن وجود العوائق في سبيل التحول للعمل الإداري الإلكتروني لم يقتصر على الدول النامية فقط، إلا أن كل دولة لها خصوصية تميزها في شؤونها، وظروفها المحيطة بمشروع الحكومة الإلكترونية. ومن أبرز معوقات الحكومة الإلكترونية في المملكة ما يلي:
- المعوقات المالية **(أبو مغايض: ١٤٢٥هـ ، ٣٥١، ٣٥٢).**
- قلة عدد مستخدمي الإنترنت.
- أن نسبة ٧٥٪ من الموظفين الحكوميين لا يعرفون استخدام الإنترنت **(الرقابي: ١٤٢٣هـ ، ٢٥).**
- تعدد واختلاف الجهات المسئولة عن تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- غياب التخطيط الإستراتيجي المناسب لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- عدم وجود مواصفات ومعايير لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

- المعوقات الإدارية والتقنية والأمنية.
- طول الإجراءات الإدارية وتعقيد الخدمات الحكومية التي يصعب تحويلها إلى إجراءات وخدمات إلكترونية.
- ضعف البنية التحتية المطلوبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- عدم توعية وتثقيف المستفيدين من الحكومة الإلكترونية (**الحمادي : ١٤٢٥هـ، ١٢، ١٣**).

وكما نجد أن المملكة تتمتع بوجود رؤية لمشروع الحكومة الإلكترونية والتي شكلت في بناء الإستراتيجيات، ووضع الأهداف متمثلة فيما تم وضعه من خطط ودراسات؛ إلا أن هذه الدراسات تشتت بين جهات مختلفة مثل مدينة الملك عبدالعزيز، وجمعية الحاسب، ومعهد الإدارة، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة المالية. كما نجد أن التطبيق الفعلي للخدمات الحكومية الإلكترونية اقتصر على جوانب بسيطة مثل تسديد المخالفات وبعض الرسوم، وأن المأمول أكبر من ذلك بكثير، ولعل في السنوات القادمة تكون تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الخدمات أخذت تحولاً إلكترونياً حسب حاجات المستفيد لتتعدى بذلك التطبيقات الأولية التي تمثلت في أتمتة بعض الخدمات.

خامساً : تقييم المواقع الحكومية :

٥/١ مواقع الإنترنت وتصميمها :

تشكل المواقع الإلكترونية الأساس للجهاز الحكومي الذي يربط المستفيد به، ليتيح له تقديم خدمة أفضل بأيسر الطرائق وأسرعها، مما يستلزم على الجهاز

الحكومي أن يتيح خدماته بفاعلية عبر موقعه على الإنترنت وعليه ينبغي الاهتمام بتصميم مواقع تناسب طبيعة الجهاز الحكومي والجمهور المستهدف منه.

١/١/٥ مفهوم الموقع :

هو "مكان على شبكة الإنترنت يتكون من صفحات للمعلومات تبدأ بصفحة خاصة، وترتبط هذه الصفحات بموضوع معين، ولكل موقع عنوانه المستقل على الشبكة URL " **(عزمي : ١٩٩٧م ، ٣٤).**

وهناك مفهوم آخر للموقع يصفه بأنه" مجموعة صفحات تصف هيئة أو شخصاً ما وتعرف به. و تنظم صفحات الموقع بشكل هرمي في مستويات مختلفة أوفي مواقع فرعية تعالج موضوعاً معيناً أو تعني بناحية معينة من نشاطات واهتمامات الهيئة أو الشخص الموصوف" **(هاشم : ١٩٩٩م، ٤٣٨).**

أما مفهوم الموقع في معجم علم المكتبات والمعلومات لريتز فهو مجموعة من صفحات الويب يتصل بعضها ببعض بروابط (links) مخزنه على إحدى خادمات الإنترنت، ويمكن لمستخدمي الإنترنت الوصول إليها عبر برامج التصفح على مدار الساعة. وأغلب المواقع تهدف التعريف بإحدى الشركات، أو الهيئات، أو المعاهد، أو عبارة عن جهد جماعة، أو فرد ما. وتسمى الصفحة الأولى بالصفحة الرئيسة أو الافتتاحية، وتعرض عادة اسم الجهة والمؤسسة صاحبة الموقع (Reitz , 2006).

أما آلية الوصول إلى مواقع الويب، فهي تعتمد على محدد موقع المصدر (URL)، بينما يُوظّفُ بروتوكول نقل النص المترابط (HTTP) لنقل طلبات المستفيدين (Clients) (التي ترد عبر مُستعرِض الويب) إلى خادم الويب

(Web server)، ويجيب خادم الويب بدوره عن طريق إرسال الصفحات المطلوبة من الموقع. ومن ناحية أخرى، تُستخدَم لغة النص المترابط (HTML) لإنشاء مواقع الويب، عن طريق نصوص معتمدة تُحدد لمستعرض الويب كيفية ظهور المحتويات.

٢/١/٥ أنواع مواقع الويب :

إن مواقع الويب تتنوع بتنوع الجهات الراعية لها، خاصة وقد أصبح بإمكان أي شخص أو أية شركة إنشاء أو نشر الموقع الذي تراه مناسباً لدعم عملها أو شخصها، وبناءً عليه فإنه من الممكن تمييز الأنواع التالية من المواقع على الويب :

١- **مواقع شخصية (Private Sites)**: وهذه المواقع تتصف بطابع الشخص الذي تتحدث عنه، وتَخدم توجهاته وأهدافه وتُقدم لزائري الموقع تغطية لنشاطاته وأعماله، وتُزودهم بالكثير من الروابط والعناوين المفيدة على صعيد الاهتمامات الشخصية.

٢- **مواقع مؤسسية (Organizational Sites)**: تندرج تحت هذا الصِنف كل المواقع التجارية والترويجية والحكومية التي تمثل جهة مؤسسية ما، والأمثلة على هذه المواقع كثيرة منها على سبيل المثال (مواقع الجهات الحكومية، المواقع التجارية، المواقع التعليمية، المواقع الإعلامية، ...).

٣- **البوابات (Portals)**: وهي مواقع ضخمة تتضمن محركات بحث وفهارس للمواضيع والشركات، إضافة إلى إظهار بعض التوجهات المؤسسية، وتتفاوت المواقع في جودتها تبعاً لبراعة التصميم وتميزه ودقته، وكفاية المحتوى.

٥/١/٣ أنواع صفحات الويب :

كما أسلفنا الذكر فإن مواقع الإنترنت عبارة عن مجموعة من صفحات الويب المترابطة والتي تكون بمجموعها الموقع. وبشكل عام يمكن تقسيم صفحات الويب بحسب الوظيفة التي تؤديها إلى :

١- **الصفحات الرئيسة (Home Pages)**: تسمى الصفحة الأولى لموقع الويب الصفحة الافتتاحية، وتحوي هذه الصفحة عادةً على اسم الموقع، وعبارات الترحيب، والصور، و قائمة بمحتويات الموقع، إضافة إلى روابطَ فائقة (hyperlinks) تؤدي إلى صفحات المحتوى في الموقع. ويطلق مصطلح (home page) أيضاً على الصفحات الشخصية للأفراد، كما يطلق أيضاً على الموقع الذي يُفضِّل المستخدِم الدخول إليه عند بدء تشغيل مُستعرِض الإنترنت.

٢- **صفحات المحتوى (Content pages)**: تشتمل صفحات المحتوى (content pages) المعلومات الموجودة في موقع ما، وتُقسَّم هذه المعلومات حسب الموضوعات التي ذُكِرَت في الصفحة الافتتاحية (home page)، وتتضمن هذه الصفحات كثيرًا من الموضوعات المهمة، ونذكر منها على سبيل المثال :

- قواعد بيانات للأبحاث (researches)، والمشروعات (projects)، والمؤتمرات (conference).
- الترفيه (entertainment) بأشكالٍ كثيرة مثل : الرياضة، والمجلات، والألعاب.
- فرص العمل مثل قوائم بالوظائف الشاغرة، وشركات التوظيف.
- المعلومات الحكومية، والتشريعية، إضافة إلى القوانين الوطنية للدول عبر العالم.

- المصـادر التعليميـة (educational resources) مثـل المحاضـرات، (lecture notes)، والدروس التفاعلية (interactive tutorials).
- المعلومات السياحية .
- المعلومات الثقافية، والأدبية.
- نسـخ مجانية مـن بعض البرامج (freeware)، أو نسـخ تجريبية (shareware) من بعضها الآخر.
- معلومات عن الشـركات الخاصة، وعـروض منتجاتها (مشـروع سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لتعليم تكنولوجيا المعلومات : ٢٠٠٦ م).

٤ / ١ / ٥ مميزات موقع الإنترنت الجيد :

إن تكامل المحتوى مع التصميم يشكل أحد أهم مقومات الموقع الناجح، ويعتبر التصميم البوابة الأولى والمدخل إلى المحتوى، فكلما كان التصميم سهلاً وواضح المعالم كلما كانت الاستفادة من المحتوى أكبر وأكثر. وفي هذا السياق يمكن التأكيد على نقاط عدة لضمان جودة التصميم والمحتوى وبالتالي نجاح الموقع في تحقيق أهدافه :

- اختيار فريق عمل يمتاز بالعمل بروح واحدة.
- العناية بمحتوى الموقع من حيث :

١- النص وصحة التعبير.

٢- طرائق عرض النص.

٣- جودة النص.

٤- استخدام الوسائل الفنية التي تخدم النص مثل الصور، والأصوات،

والألوان، وطرق التصفح لصفحات أخرى، والعودة للصفحة الرئيسة، ووسائل البحث في المحتوى، (الخلفيات).

- الاهتمام بلغة الموقع (اللغة العربية هي اللغة الأم في الدول العربية أو اللغة المحلية).

- العناية بالأهداف المتوقعة من إنشاء وتطوير ونشر الموقع.

- الاهتمام بطرائق صيانة الموقع، واستمرارية تطوير وتحديث خدماته.

- رعاية التكلفة التشغيلية التي تجعل الموقع دائم الانتشار بين المستخدمين.

- العناية بجمهور المستخدمين واحتياجاتهم.

- الاهتمام بالطرائق التفاعلية بين الموقع، والمستخدم والتي تكفل فائدته واستمراريته.

- تطوير وسائل الاتصال بين مسؤولي الموقع، والجمهور المستخدم.

- تنظيم خطط العمل الخاصة بتطوير وتحسين خدمات الموقع **(نصرو : ٢٠٠٢م، ٢٢-٢٣)**.

٥/٢ كيفية تصميم الموقع ومتطلباته :

ينبغي أن يتسم الموقع الحكومي على شبكة الإنترنت بعدة سمات أساسية هي : التكامل، المركزية، البساطة، الخدمات الذاتية، المشاركة، الاتصال المستمر، وتعدد القنوات **(عبد الخالق : ٢٠٠١م، ١٨)**.

يتكلف إنشاء وتصميم الموقع كثيرًا من الوقت، والإمكانات البشرية التي تقوم على إعداد وإنشاء الموقع، والموارد المالية، والبرامج، والأجهزة المادية سواء

المتطلبة لإنشاء الموقع أو المتطلبة لإتاحة الموقع على شبكة الإنترنت، وهناك مجموعة من الاعتبارات ينبغي التنبه لها عند التصميم ويمكن إجمالها فيما يلي :

١- **تحديد الجمهور المستهدف:** من أجل الكتابة لهم بشكل خاص، وذلك باستعمال مفردات مناسبة أو توضيحها بالتعريف، أو باستعمال مفاهيم عريضة للمفهوم الخاص بالموقع قبل أن يتم تطوير الموقع وذلك لتجنب البعد والتشتت عن الفكرة الأساسية.

٢- **تشكيل / تصميم / صفحة قياسية أساسية للموقع الإلكتروني :** إن من أولويات التصميم الثبات والمعيارية Consistency and standards وذلك من خلال توحيد وتقنين استخدام المصطلحات والوظائف وأسلوب العمل والأماكن والأزرار وكافة الصفحات، من خلال اتباع الأشكال الموحدة والمألوفة.

٣ - **تسهيل الاطلاع :** إن غالبية المستخدمين (حوالي ٧٥٪) يقومون أولاً بالاطلاع على النص والقوائم للحصول على المعلومات، ويتجاهلون الصور. لذلك لابد من التقليل من التفاصيل والعناوين الفرعية في الصفحة الرئيسة، لأنه يوجد حوالي (٢٠٪) من المستخدمين للإنترنت يقومون بالقراءة التفصيلية كلمة كلمة).

٤ - **جعل العرض والتصفح عادياً من حيث المقاييس :**

- ينبغي وضع الشعارات، والقوائم، والصفات في مواقع ثابتة و بالإمكان توقعها.

- يلزم استعمال (وصلة العودة إلى أعلى) في نهاية الصفحات الطويلة.
- ومن المهم تسمية الروابط/ الوصلات حسب المضمون والـ (URL) الخاص بالصفحة.
- القيام ببناء المضمون من خلال صفحات متصلة. ويفضل أن يكون تقسيم الموقع على ثلاثة مستويات فرعية. كما ينبغي دائماً أن يعرف الزائرون أين هم على الموقع (أين يتواجدون على موقعك)، وأن يكونوا قادرين على الرجوع إلى نقطة البداية.

٥ - جعل النص سهلاً للقراءة :

- لابد من استخدام كل من النشرات القصيرة، العناوين، العناوين الفرعية، وحجم الحرف. وتفصيل أجزاء النص بواسطة مساحات بيضاء.
- عدم ملء الشاشة بالنص وذلك بجعل أجزاء النص تقع في الوسط وأن تكون محاطة بحاشية يسرى وحاشية يمنى ومقسمة إلى أعمدة.

٦ - استعمال الألوان :

- ينبغي استعمال ألوان يختلف بعضها عن بعض بشكل كبير وذلك بالنسبة للون الخلفية من جهة، ولون النص من جهة أخرى. و من المفضل أن تكون الخلفية (فاتحة) اللون وأن يكون النص داكن اللون.
- يلزم تجنب الخلفيات التي تؤثر سلباً على وضوح النص.
- ينبغي استعمال لوحة ألوان آمنة للمتصفح وتتألف من مئتين وستة عشر لوناً، حيث إن هذه الألوان تتسم بالمقاييس المألوفة لجميع المتصفحين (**إستراتيجيات المذاكرة والإرشادات الدراسية : ٢٠٠٦م**).

٣ / ٥ تقييم المواقع الحكومية :

يعتبر تقييم المواقع الحكومية خطوة مهمة لمعرفة مدى قدرة المواقع الحكومية على تقديم الخدمات عبر الإنترنت، ويعكس مدى نجاح أو فشل المؤسسات الحكومية في تقديم هذه الخدمات عبر المواقع الخاصة بها، وتحديد أوجه القصور داخل تلك المواقع وأسباب ذلك القصور.

كما يعد تقييم المواقع خطوة إيجابية لتطوير و تفعيل دور المواقع الحكومية في تقديم أفضل الخدمات للجمهور حيث يشمل تطوير المواقع الحكومية مراحل عدة تبدأ من تطوير محتويات المواقع وتنتهي بتحسين وتحديث الخدمات **(الرياض : ١٤٢٥هـ).**

١ / ٣ / ٥ تقييم الموقع :

منذ أن وجد الإنسان على وجه الأرض وهو يقوم بعمليات: العد والقياس والتقدير ثم التقييم بشكل ما. و التقييم في اللغة هو تقدير قيمة شيء معين، كما قد يجوز أن يقال قيمت الشيء تقييمًا أي حددت قيمته، وهذا المعنى يختلف عن كلمة قومته بمعنى التعديل أو الاستقامة، وفيما يلي عرض لبعض الآراء التي تناولت التقييم، وهي :

عرف بومجارتنز، وجاكسون Bumgartuer and Jackson " التقييم، بأنه: عملية تتضمن ثلاث خطوات رئيسة كبيرة، هي :

الخطوة الأولى : جمع البيانات اللازمة باستخدام الوسائل المناسبة.

الخطوة الثانية : إصدار أحكام تقييمية على البيانات المتجمعة وفقًا لبعض المحكات التقييمية كالمعايير أو المستويات أو غيرها.

الخطوة الثالثة : اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بموضوع التقييم استنادًا إلى البيانات المتاحة " **(والي : ٢٠٠٥م)**.

عرف آندروز Andrews " التقييم بأنه تلك العملية التي عن طريقها نعطي درجات أو معاني ذات دلالات خاصة بالنسبة للبيانات المتجمعة من تطبيق وسائل القياس المستخدمة " **(والي: ٢٠٠٥م)**.

و بذلك نستطيع تعريف تقييم المواقع الحكومية الإلكترونية بأنها : عملية الهدف منها تقدير قيمة الموقع باستخدام وسائل القياس المناسبة لجمع البيانات وإصدار الأحكام.

ويمكن حصر أهداف التقييم في المجال الإلكتروني للمواقع الحكومية على شبكة الإنترنت على الآتي :

١- يعد التقييم أساسًا لوضع التخطيط السليم لمستقبل الموقع الحكومي الإلكتروني.

٢- يعتبر التقييم مؤشرًا لتحديد مدى ملاءمة المحتوى، والتصميم، والخدمات مع الموقع الحكومي الإلكتروني.

٣- يعد التقييم مؤشرًا لكافة محتويات المواقع الحكومية الإلكترونية ومدى مناسبتها لتحقيق الأهداف المرجوة.

٤- يساعد التقييم على التأكد من جودة المعلومات التي يقدمها الموقع الحكومي الإلكتروني من حيث: دقتها، وحداثتها، ومصداقيتها.

٥- يساعد التقييم الجهاز الحكومي في معرفة المستوى الحقيقي لموقعه ومدى القدرة على استخدام الموقع ومدى مناسبته للجمهور المستهدف واحتياجاته.

٦- يساعد التقييم الجهاز الحكومي على تعرف نقاط الضعف والقوة في موقعه الإلكتروني.

٧- يساعد التقييم في الكشف عن حاجات أفراد المجتمع لخدمات ومحتويات الموقع الحكومي الإلكتروني.

٨- يساعد التقييم على التنظيم السليم للعمل الإداري الإلكتروني، وضمان استمراريته وتطوره.

٥/٣/٢ خطوات التقييم Evaluation Steps :

فيما يلي أهم الخطوات التي يجب مراعاتها عند القيام بعملية التقييم للمواقع الحكومية الإلكترونية، وهي :

١- تحديد أهداف التقييم بناءً على الأهداف الموضوعة لمراجعة الموقع الحكومي الإلكتروني، و ينبغي أن تركز على عدد من أغراض الموقع التي تتمشى أكثر من غيرها مع الأهداف، والمحتوى، و التصميم، والخدمات المراد تقويمها.

٢- تحديد الأدوات والوسائل المناسبة لتقييم الموقع الحكومي الإلكتروني، و ينبغي أن تتميز هذه الأدوات بالصدق، والثبات، والموضوعية، وقابليتها للتنفيذ.

٣- تنفيذ القياس، وجمع البيانات وتسجيلها، ثم تصنيفها وجدولتها إحصائيا وفقًا لمجالات التقييم.

٤- تحليل النتائج وتفسيرها وإصدار الحكم، وذلك بتحليل الحاصل الناتج والذي يتم عن طريقه إظهار نقاط القوة، والضعف.

٥/٣/٣ محاور تقييم المواقع الحكومية :

إن الاطلاع الناقد للإنتاج الفكري العربي والأجنبي أوضح عدم وجود معايير خاصة ثابتة ومتعارف عليها لتقييم المواقع الحكومية على شبكة الإنترنت، وأن النماذج المتوافرة هي اجتهادات من باحثين وجهات معينة. وهو ما دفع الباحثة إلى جمع وتنقيح مجموعة من المحاور وما يتبعها من معايير للاستفادة منها في الجانب التطبيقي بوصفها أداة جمع البيانات؛ لتقييم المواقع الوزارية.

فمن النماذج العربية النموذج الذي تم تطويره ضمن دراسة سيدة ربيع، وحسناء محجوب حيث قامت كل منهما بتقييم مواقع المكتبات الإسلامية على الإنترنت بناءً على مجموعة من المحاور. و بالرغم من أن هذا النموذج طور لتقييم مواقع المكتبات؛ إلا أنه بشكل أو آخر يمكن الاستفادة منه في مجال هذه الدراسة. وقد اشتمل هذا النموذج على محاور عدة وهي كالتالي :

١- **معلومات عامة** : تشمل الهدف من الموقع، و الجمهور المستفيد منه، وأوقات استقبال الزائرين، وحداثة الموقع.

٢- **سهولة الوصول وقدرته على العمل** : وتشمل الوصول عبر محركات البحث المتعددة، و مجانية الاستخدام.

٣- **مسؤولية الموقع** : وتشمل المسؤولية الفعلية للموقع، و مؤلف النص، ومسؤولية إدارة الموقع.

٤- **محتوى الموقع ومجاله** : وتشمل نوع المعلومات، و لغة الموقع، و دقة المحتوى، و أقسام الموقع.

٥- **الخدمات التي يقدمها الموقع :** وتشمل خدمات الإنترنت العادية كالبريد الإلكتروني، و الاتصال بمجموعات الاهتمام عبر عناوينهم الإلكترونية المتواجدة في الموقع.

٦- **بناء الموقع :** وتشمل مقدمات الصفحات، و أخبار حديثة، وسائل الجذب، و التفاعل مع المستفيد عبر دفتر الزوار، و الروابط، وسائل الإيضاح، و الوسائط المتعددة، الإعلانات.

٧- **شكل الموقع و تصميمه :** الألوان والصور والأيقونات **(ربيع، محجوب : ٢٠٠١م، ٥٥ - ٦٤).**

وبالنظر إلى المحاور السابقة يمكن ملاحظة الشمولية، وتغطية مختلف جوانب الموقع؛ إلا أن هناك تداخلاً بين بعض تلك المحاور حيث يمكن دمجها مع بعضها على سبيل المثال يمكن دمج المحور الثالث (مسؤولية الموقع) ضمن المحور الأول (المعلومات العامة) كما يمكن دمج المحور السادس (بناء الموقع) مع المحور السابع (شكل الموقع وتصميمه). وبالرغم من شمولية تلك المحاور؛ إلا أنه يلاحظ هناك قصور في عناصر التصميم حيث اقتصرت على الألوان والأيقونات والصور.

وكما طور حسن السريحي أنموذجاً آخر لمواقع المكتبات الجامعية السعودية على شبكة الإنترنت، وقد اشتمل هذا النموذج على ستة محاور رئيسة تحت كل واحد منها عدد من العناصر التقييمية صيغت على شكل أسئلة. وتشمل تلك المحاور :

١- **الهدف / الغرض والمسؤولية :** الهدف من إنشاء الموقع، وتوافق محتويات الموقع مع الأهداف، والمجال الموضوعي، والاتصال بالموقع، وإدارة الموقع.

٢ - **الخدمات المقدمة** : خدمات إعلامية، وخدمات إرشادية، وخدمات ربط بمواقع أخرى ذات علاقة.

٣ - **المحتوى واللغة** : استخدام لغة أخرى، وملاءمة محتويات الموقع للجمهور المقصود، ومناسبة محتويات الموقع لاحتياجات المستفيد، واستخدام المواد السمعية والبصرية، وإمكانية البحث للوصول للمعلومات، وسرية الدخول.

٣ - **التصميم والاستخدام والملاحة في المواقع** : سهولة الإبحار في الموقع، وسهولة الوصول للمحتوى بسرعة، والعودة للخلف عبر تسلسل الاستخدام، وسهولة التنقل من مكان لمكان بروابط متوفرة، والعودة للصفحة الرئيسة.

٤- **التحميل** : وقت تحميل الموقع ، وإمكانية تحميل الملفات.

٥- **التحديث والوصول للموقع** : الوصول عبر أدلة ومحركات البحث، وآخر تحديث للموقع، وتحديث الموقع بشكل دوري (**السريحي** : ٢٠٠٣م، ٤٠٦ - ٤٢١).

هذا النموذج يتميز بكثرة العناصر المتضمنة تحت كل محور. وهناك تشابه كبير بين محاوره ومحاور النموذج السابق مع اختلاف بسيط في تصنيف العناصر تحت المحاور. وبالنظر للنموذجين يمكن اعتبار المحور الأول (الهدف / الغرض والمسؤولية) في نموذج السريحي متماثلاً مع المحور الأول في النموذج الأول (معلومات عامة). أما المحور الثالث (المحتوى واللغة) ترى الباحثة أن اللغة تعد قالبًا للمحتوى وبالتالي تدخل تحت مسمى المحتوى. أما المحور الرابع

(التصميم والاستخدام والملاحة في المواقع) فإن الملاحة هي جزء من التصميم ولذلك يمكن تسمية هذا المحور تصميم الموقع كما يمكن دمج المحور الخامس (التحميل) ضمن المحور السابق تصميم الموقع أما المحور الأخير (التحديث والوصول إلى الموقع) فإنه مشابه إلى حد كبير للمحور الثاني في النموذج السابق وهو (سهولة الوصول وقدرته على العمل) أما التحديث فيمكن دمجه ضمن محور المحتوى.

كما طور الجبري أنموذجاً آخر لتقييم مواقع الإنترنت بشكل عام ويشتمل هذا النموذج على عدد من المحاور :

١ - **المسؤولية الفكرية :** الإشارة إلى اسم الكاتب، ومكانته العلمية، وترجمة موجزة للمؤلف، وكيفية الاتصال به.

٢ - **المحتوى الموضوعي :** مدى ملاءمته للجمهور المستهدف، والحدود الزمانية والمكانية في التغطية.

٣ - **حداثة المعلومات :** تاريخ الإنشاء، وتاريخ آخر تحديث، والتحديث الدوري والمنتظم.

٤ - **تصميم الموقع :** من الناحية الإخراجية مثل توزيع المواد على الصفحات، وحسن اختيار الأيقونات، والأشكال، والصور، والألوان التي تناسب الموضوع وفئات المستفيدين.

٥ - **الدخول على الموقع :** عبر فهارس ومحركات البحث، وإمكانات البحث داخل الموقع بالربط البوليني، ومجانية الاستخدام، وسهولة إجراء

الدخول على الموقع من خلال توفير الوقت اللازم (**الجبري** : ٢٠٠٠م ، ٩٩-١٠٥).

وعلى الرغم من دقة مسميات هذه المحاور الخمسة؛ إلا أنها أقل شمولية من محاور النماذج السابقة وربما يرجع السبب في ذلك إلى أن هذه المحاور مصممة لتقييم مواقع الإنترنت بشكل عام. كما يمكن ملاحظة أن ثلاثة من المحاور وهي المحتوى الموضوعي، تصميم الموقع، الدخول على الموقع متماثلة تقريباً مع النماذج السابقة. أما المحوران الآخران فإنهما موجودان بشكل أو بآخر تحت مسميات مختلفة.

كما أن هناك عددًا من النماذج طورت بواسطة بعض من الدراسات الأجنبية ومنها النموذج الذي طوره Dragulanescu؛ لتقييم مواقع الإنترنت وقد تضمن ثمانية محاور رئيسة هي :

١- **الدقة:** ذكر المؤلف مصادر معلوماته بدقة، وذكر طريقة جمع البيانات ومعالجتها بوضوح.

٢- **المسؤولية الفكرية** : اسم المؤلف، وترجمة موجزة عنه، وخبراته ومصداقيته.

٣- **المحتوى** : شمولية المعلومات ومناسبتها، وعمق موضوعات الموقع.

٤- **التحديث** : تاريخ حقوق الطبع، ومراجعة الموقع مرة أخرى، والارتباط الصحيح لروابط الموقع بعنوان الإنترنت.

٥- **كثافة المحتوى** : عرض المعلومات النصية في كل صفحة بشكل كاف، وكمية المعلومات الإعلانية التي اشتملت عليها صفحة الموقع.

٦- **التفاعلية** : الاتصال عبر البريد الإلكتروني للمؤلف أو إدارة الموقع، تلقي الإجابات التي أرسلها المستفيد إلى المؤلف أو مدير الموقع.

٧- **الهدف** : الهدف الرئيس من الموقع، والغرض الرئيس لمؤلف الموقع.

٨- **التحميل والتنقل ضمن الموقع** : توفر الروابط (**Dragulanescu : 2002, 253, 254**).

هذه المحاور الثمانية أخذت مسميات مختلفة بالرغم من تشابهها مع النماذج السابقة. ولكن بشكل عام يمكن دمج بعض هذه المحاور مع بعضها مثل المحتوى، وكثافة المحتوى، و المسؤولية الفكرية، والهدف. كما أنه وبشكل ملحوظ تم إغفال التصميم بالرغم من وجود المحور الخاص بالتحميل، والتنقل ضمن الموقع. وأن هذا النموذج لم يركز على الخدمات بالرغم من أهميتها البالغة.

كما قامت الجمعية الأمريكية للمكتبات القانونية بإصدار استمارة مراجعة للمواقع الحكومية على شبكة الإنترنت. تتضمن المحاور التالية :

١- **الاعتبارات العامة** : (استخدام لغة ثانية للموقع، عرض البيانات المهمة على الصفحة الرئيسة، خريطة الموقع، محرك البحث، أدلة المعلومات والمصادر والخدمات القانونية، وكذلك أدلة المعلومات والخدمات الحكومية الإلكترونية، والوسائل المساعدة، ووسائل الاتصال، وصندوق الزوار).

٢- **مصادر المعلومات والخدمات العامة**: (معلومات عن المنتخبين والمسؤولين، ومعلومات الانتخاب والتصويت، معلومات عن الأقسام الحكومية الإلكترونية، معلومات عن الوسائط الإعلامية/ والبيانات

الصحفية، الروابط إلى المحليين خارجي المواقع الحكومية الإلكترونية، وكذلك روابط إلى الحكومات الفيدرالية الإلكترونية، والمعلومات والمصادر القانونية و الخدمات، ووضوح المعلومات).

٣ - **مصادر المعلومات والخدمات القانونية** : (مكتبة المصادر الإلكترونية التي تحتوي على القوانين الرسمية والأنظمة البلدية، والتعليمات، والسياسات والتشريعات والإجراءات المقترحة، روابط إلى المحاكم، وكتّاب المحكمة المحليين، معلومات المساعدة القانونية، الخدمات المتوافرة على الإنترنت، والمساعدة الذاتية، وتعليمات التسجيل الإلكترونية، وجداول الأجور والغرامات للمعاملات الحكومية الإلكترونية، والدفع الإلكتروني للرسوم والغرامات، مواقع القانون العام المحلي، والمكتبات القانونية وكليات الحقوق، وتوافر خدمات النسخ، والطباعة (American Association of Law Libraries:2005,1-6).

يلاحظ على الأنموذج السابق التركيز الكبير على المعلومات والجوانب القانونية، مما جعل من الصعوبة الاستفادة من تلك المحاور والعناصر المدرجة تحتها. وبالرغم من ذلك فإنه يلاحظ بعض التشابه مع النماذج السابقة وخصوصاً في المحور الأول.

وبعد هذا التحليل للنماذج السابقة يتضح التشابه في الكثير من المحاور بالرغم من اختلاف المسميات. كما يلاحظ اختلاف توزيع العناصر تحت المحاور المختلفة. وعليه فقد خرجت الباحثة بأنموذج مناسب لدراستها آخذة بعين الاعتبار ما سبق من النماذج وهو كالآتي :

١ - **معلومات عامة عن الموقع على الإنترنت :** تاريخ آخر تحديث، واللغات المستخدمة، ومعلومات عن الجهة وأهدافها.

٢ - **تصميم الموقع :** من حيث تناسق الألوان، والروابط، والوسائط المتعددة.

٣ - **تقسيم الموقع :** محرك بحث داخل الموقع، وخريطة الموقع، والتقسيم من العام إلى الخاص.

٤ - **محتوى الموقع :** معلومات عن الفعاليات المرتبطة بالوزارة، والأخبار، ومعلومات عن القطاعات المختلفة للوزارة، والهيكل التنظيمي.

٥ - **الخدمات المقدمة عبر الموقع :** خدمات الربط بمواقع أخرى ذات علاقة، وخدمة القوائم البريدية، وخدمة الدفع الإلكتروني.

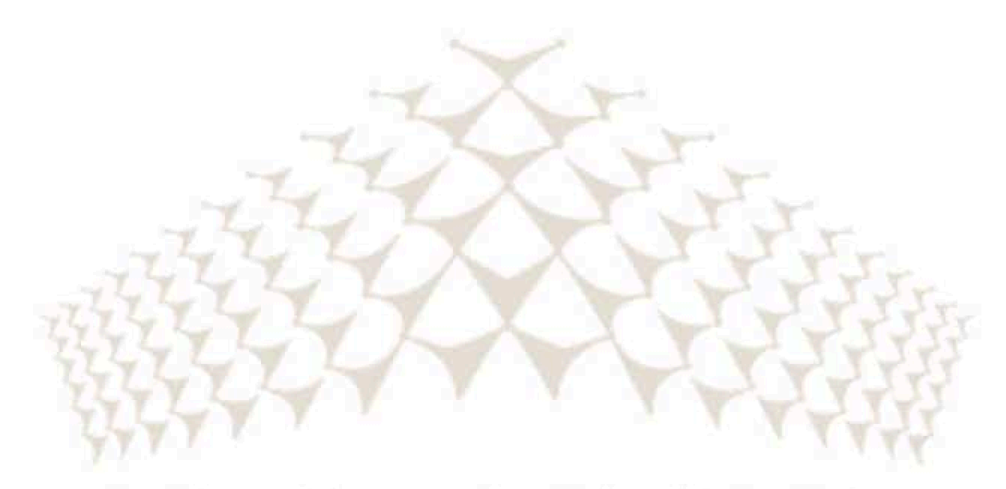
٦ - **وسائل الاتصال والتواصل المتاحة عبر الموقع :** عناوين البريد الإلكتروني، والبريد العادي، وأرقام الهاتف، والفاكس، ووسائل الاتصال بمدير الموقع.

٧ - **سهولة الوصول للموقع :** بتوافر واصفات البيانات (الميتاداتا)، ومحركات البحث، والأدلة المشهورة في الإنترنت.

وللوقوف على تفاصيل أداة مراجعة تقييم مواقع الوزارات السعودية على شبكة الإنترنت انظر الشكل رقم (١) في الملحق.

الفصل الثالث

الدراسات العلمية السابقة



التقديم :

من خلال مراجعة الباحثة لأدبيات الموضوع لم تجد دراسات مباشرة تطرقت لموضوع الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية ، أو تقييم المواقع الحكومية على شبكة الإنترنت. وهذا بطبيعة الحال حسب جهد الباحثة التي أخذت على عاتقها مهمة التنقيب لعلها تجد ما يساعدها في كتابة هذا الجزء من الدراسة الراهنة ، وهذا لا يعني نفي وجود دراسات سابقة ، فقد يكون الوضع كذلك ، ولكن الباحثة لم تطّلع عليها وذلك بسبب قضية مازال الباحثون يعانون منها وهي ضعف الضبط الوراقي (الببليوجرافي) للإنتاج الفكري ، ومن هنا رأت الباحثة أنه لابد من عرض أهم الدراسات العلمية السابقة النظرية منها ، والتطبيقية القريبة ، وذلك وفقاً لترتيب زمني حسب سنوات نشرها أو إجازاتها يليها الدراسات الأجنبية على النحو الآتي :

الدراسات العربية :

تحاول الباحثة في العرض الآتي استعراض كل ما استطاعت الحصول عليه من دراسات نظرية وتطبيقية لها صلة وثيقة بموضوع الدراسة الحالية ، ويبدأ هذا العرض بدراسة لمحمد فتحي عبد الهادي بعنوان " مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت: رصد التجارب وعمليات تقييم الواقع". وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل الكتابات عن مواقع المكتبات العربية ، وبالتالي فهي ليست دراسة ميدانية ، وإنما دراسة نظرية إذ تم رصد الكتابات العربية أولاً وفحصها بدقة ، وقراءتها بعناية من أجل الإجابة عن التساؤلات التالية : ما المقصود بمواقع المكتبات؟ و ما الطرائق أو الأساليب أو المعايير التي تتبع في تقييمها ، والتقييمات التي أسفرت عنها الدراسات التي أجريت على الساحة العربية ، والتخطيطات

والتصميمات المقترحة لإنشاء نماذج جيدة، والمشكلات التي ترتبط بالمواقع وكيفية التغلب عليها ؟

ولقد خرجت هذه الدراسة الوثائقية بالمؤشرات العامة لواقع مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت وهي كالتالي :

١- بالرغم من وجود الكثير من المواقع للمكتبات العربية على الشبكة؛ إلا أنه من الصعب حصر هذه المواقع بدقة.

٢- تعدد معايير أو مقاييس تقييم المواقع، وعدم وجود معايير موحدة أو متفق عليها بصفة عامة.

٣- سيطرة اللغة الإنجليزية على نسبة كبيرة من المواقع، وعدم الاهتمام بإعداد المواقع باللغة العربية.

٤- تغلب الطبيعة التعريفية والدعائية على المواقع العربية، وعدم تحديث معلوماتها، وعدم وجود عناصر للتفاعل مع زائريها.

وأوصى الباحث بضرورة بذل كل جهد ممكن من أجل تشجيع المكتبات العربية على إنشاء مواقع فعالة لها، كذلك من الضروري القيام بدراسات جادة لتقييم، وتحليل المواقع الموجودة لتلافي العيوب، وتقديم المقترحات اللازمة للتحسين، والتطوير في ضوء الاتجاهات الحديثة لبناء المواقع وإتاحتها، وفي ضوء المتطلبات، والاحتياجات الخاصة بالمكتبات العربية، وأهمية إعداد المواقع باللغة العربية، واستخدام اللغة العربية في كتابة أسماء المواقع. بجانب إعداد دليل متجدد بمواقع المكتبات العربية (عبد الهادي : ٢٠٠٣م).

وفي مجال الدراسات التطبيقية توجد دراسة أعدها هشام محمود عزمي دراسة بعنوان "مواقع المكتبات و المعلومات: دراسة تحليلية لشبكة الإنترنت". و تبدأ الدراسة بحصر مواقع المكتبات والمعلومات على شبكة الإنترنت من خلال محرك Yahoo ثم توزيعها على تسع فئات تعرف بنوعيات الإفادة وهي: أدوات التعامل مع الشبكة، و أدوات العمل ، و المكتبات ومراكز المعلومات، و التعليم والبحث، و المواقع الخدمية، والهيئات والمؤسسات ذات الصلة، و جماعات المناقشة، و قوائم البريد الإلكتروني، والأرشيف والمحفوظات والمجموعات الخاصة، و فهارس المكتبات. وتتناول الدراسة بعد ذلك فئات المستفيدين وهم كالتالي (اختصاصيو المكتبات والمعلومات، الطلاب والدارسون، الأكاديميون والباحثون، المستفيدون من خدمات المكتبات والمعلومات)، ونوعيات الإفادة السابق ذكرها ومستوياتها (المستوى الأول هو المستوى المؤسسي (م)، وفيه تكون المعلومات المتضمنة في الموقع موجهة أساساً للمؤسسات من المكتبات ومراكز المعلومات. وتركز هذه المواقع في العادة على إجراءات ونظم وقواعد العمل، كما تتناول أدوات العمل التي ترتبط بكافة الأنشطة التي تقوم بها تلك المؤسسات، سواء فيما يتعلق بالعمليات الفنية أو الخدمات. أما المستوى الثاني فهو المستوى الفردي (ف)، وفيه تكون المعلومات التي يشتمل عليها الموقع موجهة إلى تنمية مهارات اختصاصيي المكتبات والمعلومات، وتطوير أدائهم، وتنتهي الدراسة ببيان تأثير الطبيعة الإلكترونية للإنترنت على مصادر المكتبات و المعلومات.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك بعض المواقع المشتركة لكلا المستويين حيث يتوقف ذلك بطبيعة الحال على أسلوب الاستخدام، ويتضح ذلك على سبيل المثال، من خلال مواقع الفئة الأولى (أدوات التعامل مع الشبكة)، فالمواقع

التي تقدم المعلومات الخاصة بكيفية تصميم الصفحات الخاصة home pages على الـWWW ، يمكن استخدامها من قبل اختصاصي المكتبات لتصميم صفحات شخصية خاصة به، أو يمكن الاستفادة منها في تصميم الصفحات الخاصة بموقع المكتبة التي ينتسب إليها.

كما كشفت الدراسة عن توافر الكثير من مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت، وأن عدداً كبير من هذه المصادر يتوافر في الأشكال التقليدية، خاصة المعلومات المتعلقة بالمؤسسات على اختلاف أنواعها (مدارس المكتبات - الجمعيات المهنية- الناشرون ... إلخ). وعادة ما يتم ذلك من خلال إصدار هذه المؤسسات لكتيبات أو نشرات تعريفية بأنشطتها، وخدماتها، و منتجاتها. كما أن الأمر نفسه ينسحب على أدوات العمل الببليوجرافي من قواعد للفهرسة، ونظم للتصنيف، وقوائم لرؤوس الموضوعات، والتفسيرات والإيضاحات المتعلقة بها. كما أنه ينطبق أيضاً على مصادر المعلومات المطبوعة، والتي توفرت على الشبكة في الشكل الإلكتروني، مثل النصوص الكاملة للكتب، وبعض الدوريات، وتقارير البحوث، وأعمال المؤتمرات وغيرها **(عزمي: ١٤١٨هـ).**

وقدم الباحث زين عبد الهادي دراسة بعنوان" المواقع المرجعية على الإنترنت، وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات". وتتناول هذه الدراسة مجموعة المواقع المرجعية المتوافرة على الإنترنت Referencesources sites، حيث قام الباحث بمسح لشبكة الإنترنت على مدار ستة شهور للمواقع المرجعية التي يمكن التعامل معها على شبكة الإنترنت، مطبقاً على هذه المواقع تعريف المرجع التقليدي مع تطويره بما يتلاءم، والموقف التقني الجديد. وتعرض الدراسة أنواع

هذه المجموعة المرجعية الافتراضية وخصائصها، والفروقات بينها وبين المراجع التقليدية، والمهارات المطلوب إكسابها للدارسين في هذا الموقف الجديد، وتأثيرها على منهج دراسة المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية والعربية. و توصلت الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات أهمها :

- يلاحظ أن شركات القطاع الخاص تكاد تهيمن على أغلب المواقع المرجعية على الإنترنت، يليها المؤسسات التعليمية، بينما تحتل المؤسسات الحكومية أقل نسبة لتوزيع المواقع المرجعية، وربما يعود ذلك إلى أن أغلب المؤسسات الحكومية حالياً تخشى من عمليات الإنفاق الكبيرة، وتكتفي بدور المنسق والمراقب لأعمال القطاع الخاص، وعلى ذلك فإن نسب الجهات المنتجة لمواقع افتراضية تعّد محدودة للغاية على شبكة الإنترنت.
- إن إنشاء مواقع مرجعية على الإنترنت يعتبر عملاً تجريبياً محفوفاً بالمخاطر، حيث إن كثيرًا من الأمور الأمنية لم تستقر على الإنترنت بعد.

- أهمية تعضيد وتعزيز المهارات التي يكتسبها الطلاب من دراسة مادة المراجع في أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات بالجامعات المصرية وكذلك العربية، بمجموعة جديدة من المهارات التي أشار إليها الباحث منها: مهارات التعامل مع إستراتيجيات البحث في قواعد البيانات المختلفة، ومهارة التعامل مع أغلب محركات البحث على الإنترنت، ومعرفة مالها وما عليها، ومهارة التعامل مع المواقع المرجعية ذات التداخل النوعي، والمقدرة على تطوير مهارة التقييم الفردية للمراجع في ظل التحولات التقنية المعاصرة، وكان من أهم التوصيات :

- زيادة جرعة التدريب على المراجع المتوافرة على الإنترنت، وبناء مفهوم للتحولات التقنية، وتأثيرها على عملية تدريس المراجع.

- ينبغي عند تطوير المقررات الدراسية القائمة بالفعل، أو عند إعادة تصميم مقرر المراجع وفقاً للتطورات الجارية في المجال النظر بعين الاعتبار إلى ما يناسب المهارات المطلوب اكتسابها من قبل الدارسين، وهي ما تتعلق بالحاسب الآلي، والاتصالات، والإنترنت **(عبد الهادي: ١٩٩٩م).**

كما قدمت هبة محمد إسماعيل دراسة بعنوان" نحو معايير لتقييم مواقع الأطفال على شبكة الإنترنت". وتحاول هذه الدراسة التوصل إلى كيفية استخدام الإنترنت للأطفال والتأكيد على دور الكبار في تأصيل هذا الاستخدام من قبل الأطفال، سواء كانوا آباء أو مدرسين أو أمناء مكتبات في تقديم الصالح للأطفال، ومنع مالا يصلح، وترجع أهمية استخدام الإنترنت بالنسبة للطفل إلى أنها تمكنه من التعرف إلى استخدام التقنيات الحديثة، والاطلاع على أكبر قدر من المعلومات، وبناء صداقات مثيلة مع الأطفال عبر العالم، كما يمكن أن تشكل الإنترنت مصدر مساعدة للطفل أو التلاميذ في أداء واجباتهم المدرسية، وأبحاثهم، والاستفادة من أوقات الفراغ، وقد شهدت مواقع الأطفال زيادة هائلة، خاصة في الآونة الأخيرة، ويمكن تقسيم مواقع الأطفال من حيث الجهات المعدة لها إلى: مواقع حكومية، ومواقع تجارية (ربحية)، ومواقع تعليمية، ومواقع لمؤسسات أهلية، ومواقع خاصة بمزودي المعلومات، كما يمكن أيضًا تقسيم المواقع من حيث محتواها إلى مواقع ترفيهية، ومواقع تعليمية، ومواقع ترفيهية وتثقيفية معاً، كما

تناولت هذه الدراسة كيفية الوصول إلى مصادر المعلومات الخاصة بالأطفال من خلال محركات البحث، والأدلة، بجانب استعرض بعض المواقع الخاصة بالأطفال مع إشارة للمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الأطفال مع المحافظة على الأطفال من الولوج إلى هذه المواقع من خلال برامج حماية. ولعل أهم نتيجة خرجت بها هذه الدراسة هي ضرورة بذل أو فتح آفاق جديدة أمام أطفالنا لاستيعاب التقنيات الحديثة واستخدامها بأمان في إطار من القيم والمبادئ التي يقرها مجتمعنا العربي والإسلامي. وكان من أهم التوصيات :

١- تكوين جماعة من اختصاصيي مكتبات الأطفال على مستوى القطر أولاً، ثم على مستوى الوطن العربي يقومون بتقييم مواقع الأطفال وتبادلها.

٢- إنشاء دليل نصف سنوي على مستوى الوطن العربي بالمواقع التي تم تقييمها.

٣- إتاحة الفرصة لاشتراك الأطفال في اختيار مواقعهم وتقييمها بأنفسهم، وذلك لإيجاد النظرة التقييمية التي تؤهلهم لاختيار المواقع الجيدة **(إسماعيل : ١٩٩٩م)**.

كما درس أسامة لطفي في أطروحة للدكتوراة "تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات :دراسة تجريبية". والتي طبقت عينة من مواقع المكتبات ومراكز المعلومات المتاحة من خلال الإنترنت بلغت ثمانين مكتبة موزعة على الفئات المختلفة للمكتبات (عشرون جامعية، وخمس عشرة متخصصة، وخمس عشرة مدرسية، وخمس عشرة عامة، وخمس عشرة وطنية) وذلك من

مناطق العالم المختلفة، ومن هذه المواقع اثنا عشر موقعاً عربياً. وقد أنشأ الباحث قاعدة بيانات باستخدام برنامج Ms-Access لتخزين بيانات المواقع ولتفريغ عناصر التحليل لمواقع العينة، وقد تضمن تصميم القاعدة لإنشاء بنية تسجيلة تحتوي على مئة وأربعة حقول تغطي الفئات التالية من البيانات: بيانات عامة عن الموقع، والاستقلالية، والتنظيم، والحجم، وأنواع الملفات المتاحة، وأسلوب التأمين المتبع، والخدمات.

وقد خصص الباحث قسماً لتحليل خصائص مواقع المكتبات، ومراكز المعلومات العربية ومنه تتضح النتائج الآتية :

١- بلغ عدد المواقع العربية المستقلة أربعة مواقع وهي كلها مصرية. أما المواقع غير المستقلة فقد تبع منها مواقع الهيئة الأم ستة مواقع في حين تمت استضافة موقعين في مواقع أخرى مثل موقع مكتبة مدرسية في الكويت موجود ضمن مورد لخدمات شبكة الإنترنت.

٢- استخدمت مساعدات البحث والتصفح في أربعة مواقع، حيث تم استخدام محركات البحث في ثلاثة مواقع هي: الشبكة القومية للمعلومات (مصر)، وجامعة الأخوين (المغرب)، وكذلك الهيئة العامة للاستعلامات (مصر). أما صفحات المحتويات فقد استخدمت في كل من المكتبة الوطنية الأردنية، والشبكة القومية للمعلومات، والهيئة العامة للاستعلامات. ولم تستخدم اللغة العربية في محركات البحث إلا في موقع الهيئة العامة للاستعلامات فقط.

٣- تم استخدام أسلوب واحد للتأمين في المواقع العربية هو استخدام كلمة السر في ثلاثة مواقع (الشبكة القومية للمعلومات، ومكتبة جامعة قطر، ومكتبة جامعة الكويت).

٤- ارتفاع نسبة المواقع العربية في القطاع الحكومي GOV، وانخفاض نسبة استخدام اسم القطاع ORG، وعدم استخدام أسماء القطاعات K12 ,ac، وذلك لعدم اعتمادها أسماء قطاعات في الدول العربية.

٥- تغلب الطبيعة التعريفية والدعائية على المواقع العربية، حيث تنخفض نسبة المواقع العربية التي تقدم خدمات معلومات فعلية للمستفيدين، فضلاً عن عدم الاهتمام بإعداد المواقع باللغة العربية، حيث أتاحت ثلاثة مواقع عربية من بين اثني عشر موقعاً صفحات باللغة العربية.

أما أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة فهي: ضرورة استخدم اللغة العربية في محركات البحث، وفي إعداد المواقع العربية **(لطفي: ٢٠٠٠م).**

كما قدم هشام فتحي أحمد مكي دراسة ماجستير بعنوان "مواقع البيانات على الإنترنت: دراسة نظرية وتطبيقية للمواقع المصرية توليفاً وتحسيباً وإتاحة". وتنقسم هذه الدراسة إلى ستة فصول، تحدث فيها عن النواحي النظرية في موضوع الدراسة، ثم انتقل للحديث عن النواحي العملية التطبيقية، حيث شرح عمليات إنشاء المواقع، وهو التوليف بداية من اختيار الاسم الملائم للموقع، وتحديد الحدود الموضوعية للموقع، وذلك بتحديد الجمهور المستفيد منه، ثم جمع وتبويب البيانات، ثم مرحلة بناء هيكل المعلومات بالموقع متعرضاً للإحالات، وأنواعها داخل الموقع، والعناصر الواجب توافرها داخل الموقع مثل خريطة الموقع، وكشاف الموقع، والبحث

داخل الموقع. كما تناولت الدراسة عناصر إنشاء الموقع وهو التحسيب وتبدأ هذه العملية باستضافة الموقع على حاسب خادم، وما يجب توافره في هذا الحاسب الخادم من مواصفات عامة مثل: نظم التشغيل، والبرمجيات المستخدمة، والمكونات المادية، ونوعية الملفات التي يقبلها الحاسب وأحجامها. ويعرض الباحث هنا الوسائل المعتمدة على الإنترنت في التعريف بالمواقع، والوصول إليها، وإتاحتها للمستخدمين كافة، وهذه الوسائل هي الوسائل التعريفية على البريد الإلكتروني، وأدلة المصادر، وأدلة البحث، ومحركات البحث.

كما تناولت هذه الدراسة بالتحليل مجتمع الدراسة (المواقع المصرية) من حيث توزيع المواقع طبقاً لنطاقات فرعية وعلى أماكن الجهات المسؤولة عنها، وتوزيع المواقع على المؤسسات المستفيضة لها. وبهذا يكون قد أعطى صورة متكاملة عن المواقع المصرية، وخصائصها الأساسية.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أبرزها :

١- تمثل المواقع التجارية (COM, COM.EG) حوالي ٨٦ ٪ من المواقع المصرية، تليها الحكومية (GOV.EG)، والمنظمات (ORG, ORG.EG)، والشبكات (NET) بنسب متساوية بالتقريب ٤٪ للكل، ثم التعليمية (EDU, EDU.EG) بحوالي ١ ٪، ثم العلميات بنسبة تقل عن ١٪.

٢- هناك حوالي ٥٩٪ من المواقع مستضافة في مصر، و٣٨٪ في أمريكا وحوالي٢٪ في بريطانيا، و١٪ في كندا.

٣- تسيطر اللغة الإنجليزية على ٨٩٪ من المواقع المصرية من العينة، واحتلت اللغة العربية المركز الثاني بنسبة ٩٪ والباقي للغات الأخرى.

وقد أوصى الباحث بتحويل شبكة الجامعات المصرية على أن تكون مركز الإيداع للمواقع المصرية، وذلك لتحمي حقوق التأليف، والتصميم، والابتكارات للمواقع. ومن الممكن أن تكون سجلات الإيداع، ونشرها بمثابة دليل المواقع المصرية، مما يسهل معه ضبط المواقع المصرية **(مكي : ٢٠٠١م)**.

وهناك دراسة نشرها كل من جرجيس و بومعري في تحت" عنوان التراث العلمي العربي على الإنترنت". وفي واقع الأمر إن هذه الدراسة في أغلبها تناقش معايير تقييم مواقع الإنترنت والتي تم تصنيفها في قسمين هما: المعايير ذات العلاقة بالشكل، والمعايير ذات العلاقة بالمضمون، علاوة على استعراض بعض المواقع العربية منها ما هو متصل بالتراث العربي ومنها غير ذلك، والمفيد في دراسة جرجيس وبومعري في تلك الاستنتاجات التي توصلا إليها، فمن ذلك :

١- ندرة المواقع الخاصة بالتراث العلمي العربي.

٢- الضعف العام للمواقع العربية ذات العلاقة بالتراث، خصوصاً فيما يتعلق بعملية البحث.

٣- غياب العمل المؤسسي فيما يتعلق بالمواقع الخاصة بالتراث، وظهور العمل الفردي غير المتقن.

ويضاف إلى تلك الاستنتاجات بعض التوصيات التي يمكن إجمالها في النقاط التالية :

١- الدعوة إلى وضع خطة طويلة الأجل لتنفيذ مشروعات رقمية (Digitalzation) مصادر المعلومات العربية التراثية، والحديثة ووضعها على شبكة الإنترنت.

٢- دعم المهتمين بقضايا التراث، خصوصاً فيما يتعلق بإتاحته على شبكة الإنترنت (جرجيس؛ وبومعرفي: ٢٠٠١م).

كما قامت كلٌ من الباحثتين سيدة ماجد ربيع، وحسناء محمود محجوب بدراسة بعنوان " مواقع المكتبات الإسلامية على الإنترنت: دراسة تقييميه". تهدف هذه الدراسة تقييم مواقع المكتبات الإسلامية على شبكة الإنترنت، وهي المكتبات التي تتبع هيئات أو مؤسسات أو مساجد.. الخ، والتي لها كيان مادي واقعي، وفي الوقت نفسه تتخذ لنفسها موقعاً على الإنترنت، كما تهدف إيجاد مؤشرات تسترشد بها المكتبات في إعداد مواقعها على شبكة الإنترنت.

وقد اتبعت الدراسة في التوصل إلى أهدافها منهجًا تحليليًا تقييميًا وفقاً لمعايير تم استنباطها من معايير تقييم مصادر المعلومات، والمواقع على الإنترنت حيث اشتملت عناصر التقييم على الآتي :

أولاً: معلومات عامة: (الهدف من الموقع - والجمهور المستفيد منه - وأوقات استقبال الزائرين - وحداثة الموقع).

ثانياً: سهولة الوصول وقدرته على العمل.

ثالثاً: مسئولية الموقع.

رابعاً: محتوى الموقع ومجاله.

خامساً: الخدمات التي يقدمها الموقع.

سادساً: بناء الموقع.

سابعاً: شكل الموقع وتصميمه.

ويلي كل عنصر من هذه العناصر التقييم الفعلي لمواقع المكتبات الإسلامية على الإنترنت البالغ عددها خمسة مواقع، وهي جميعاً خارج الوطن العربي، وكان من أهم النتائج :

أن هذه المواقع يسهل الوصول إليها من خلال أكثر من محرك بحث، كما أن المواقع مستمرة، وهي مجانية الاستخدام بصفة عامة. وقد تبين أيضاً أن الموقعين (McGill Libraries وIslamica) يتيحان نصوصاً كاملة للكتب، ومقالات الدوريات بالإضافة إلى البيانات الببليوغرافية المتمثلة في فهارس المكتبات، ولغة جميع المواقع إنجليزية، ويوجد في جميع المواقع تفاعل مع المستفيدين، ولكن بطرائق مختلفة، كما توجد الروابط في المواقع، وجميعها روابط مفيدة للزائر إذ تتمثل في قواعد بيانات، وفهارس مكتبات وما شابه ذلك (ربيع ؛ محجوب : ٢٠٠١م).

كما قام محمد شريف توفيق بدراسة بعنوان" التوزيع الإلكتروني لمعلومات تقارير الأعمال، ومدى الحاجة لتنظيم جانبه المالي: دراسة اختباريه للمتغيرات المفسرة في القطاع المصري". وهي إحدى الدراسات للمواقع المالية على شبكة الإنترنت، وتهدف هذه الدراسة التعريف بالتوزيع الإلكتروني لمعلومات تقارير الأعمال، ومقوماته، وتقييم مدى استخدامه الآن لنشر المعلومات المالية، وغير المالية على شبكة الإنترنت من جانب وحدات القطاع المصري العاملة في مصر، ويتم ذلك من خلال تقييم ما تعرضه مواقع هذه البنوك على الشبكة، وإجراء دراسة اختبارية للفروق بين المتغيرات المحاسبية الممثلة لخصائص البنوك المستخدمة، وغير المستخدمة للتوزيع الإلكتروني لمعلومات تقارير الأعمال،

وللمتغيرات المفسرة (المؤثرة) للوحدات المصرفية المستخدمة لهذا التوزيع (النشر) المعاصر عموماً وفي مجال العرض، والإفصاح المحاسبي على وجه التحديد.

واشتملت هذه الدراسة على البنوك العاملة في مصر التي تتكون من :

- بنوك القطاع العام (بنوك تجارية "البنوك الحكومية الأربعة"؛ بنوك متخصصة "زراعية / صناعية")
- بنوك منشأة انتفاعاً بأحكام قانون الاستثمار (بنوك تجارية، بنوك استثمار وأعمال، فروع بنوك أجنبية، بنوك منشأة بقوانين خاصة)، وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج من أهمها :

١- تبين أن تسعة عشر بنكاً عاملاً في مصر بنسبة (٣٢،٨٪) لها مواقع على إنترنت تعرض تقارير الأعمال، وتمثل توزيع (نشر) إلكتروني، وذلك من بين ثمانية وخمسين بنكاً شملتها الدراسة، ويبلغ عدد البنوك التي تستخدم التقرير المالي الإلكتروني خمسة عشر بنكاً بنسبة (٢٥،٩٪) وهذه النسب تعّد منخفضة نسبياً مقارنة بالدول الأخرى.

٢- أظهر البحث أن نسبة (٩،٦٪) فقط من البنوك العاملة في مصر وفرت للمتصل بشبكة الإنترنت الخدمات المصرفية عبر الشبكة (خدمات البنك الفوري).

٣- تتباين إلى حد بعيد ممارسات البنوك فيما يتعلق بمحتويات التقرير المالي الإلكتروني طبقاً لفلسفة البنك بشأن استخدام التوزيع الإلكتروني لتقارير الأعمال. وتوجد خمسة بنوك فقط بنسبة (٨،٦٪ من جملة البنوك) عرضت

القوائم المالية على الشبكة. واشتمل عدد كبير من المواقع على بيانات، ومعلومات مالية انقضى عليها أكثر من عامين، كما عرض بنك واحد فقط التقارير المالية المرحلية بنظام PDF. وتكاد تكون كل فروع البنوك الأجنبية العاملة في مصر، وكل البنوك المتخصصة لا تستخدم التقرير المالي الإلكتروني (**توفيق: ١٤٢٢هـ**).

كما قام الباحث عبد الكريم الزيد بدراسة بعنوان "الصحف العربية على شبكة الإنترنت دراسة وصفية تحليلية". وتهدف هذه الدراسة التعريف بالصحف اليومية التي تصدر باللغة العربية، والمتوافرة على شبكة الإنترنت. وقد اقتصرت الدراسة على الصحف التي تصدر داخل الدول العربية، وخارجها، والمتوافر لها مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت حتى تاريخ ٢٠٠٠/٦/١م، وقد استثنى منها الصحف الإلكترونية التي لا تصدر في شكل ورقي.

اعتمد الباحث في جمع البيانات على الاطلاع المباشر، وفحص مواقع الصحف العربية على شبكة الإنترنت، والحصول على المعلومات من مواقع الإنترنت المتخصصة. وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لمجموعة من العناصر الرئيسة عن كل صحيفة (تاريخ، ومكان الصدور، ونوع الكشافات، ونمطية البحث عن المعلومات، وأسلوب عرض البيانات، والخدمات الإضافية). وخرجت هذه الدراسة ببعض التوصيات منها :

١- التأكيد على تقديم خاصية البحث بالكلمة المفتاحية لمحتويات الصحيفة، حيث إن القوائم الموضوعية لا يمكن لها أن تسترجع المواد بشكل دقيق.

٢- الاهتمام بالخدمات المساندة التي تدعم موقع الصحيفة.

٣ - يوصي الباحث بإجراء دراسات تطبيقية على المواقع العربية للصحف على شبكة الإنترنت.

٤ - ضرورة تقديم أرشيف الصحيفة كاملاً؛ ليتمكن القراء من استرجاع أي مواد نشرت في أعداد الصحيفة.

٥ - يوصي الباحث بإجراء دراسات تطبيقية على المستفيدين من مواقع الصحف العربية على الإنترنت، بهدف معرفة احتياجات القراء، والمستفيدين الفعلية (الزيد : ١٤٢٢هـ).

كما قام الباحث عبد العزيز بن عبد الله الرقابي بدراسة نظرية، وتطبيقية بعنوان" الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل". وكان الهدف من هذه الدراسة تطوير الأجهزة الخدمية للدولة باستخدام تقنيات المعلومات في إدارتها في إطار مفهوم أشمل هو الحكومة الإلكترونية وذلك بالتطبيق على وكالة وزارة العمل والشئون الاجتماعية لشؤون العمل باعتبارها من أكثر الهيئات المتخصصة بالخدمات العامة في المملكة العربية السعودية، ولقد اعتمد الباحث في تحقيق أهداف دراسته على استخدام منهج تحليل النظم. هذا ولقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول يلي كل فصل خلاصة له. ففي الفصل الثالث عرض تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ثم تنفيذ الحكومة الإلكترونية في وكالة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لشؤون العمل. هذا وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فرصة جيدة

لتطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة بوكالة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بالمملكة.

ومن خلال قيام الوزارة بإنشاء موقع لها على شبكة الإنترنت وهو www.mol.gov.sa يهتم بنشر المعلومات، والتعريف بالوزارة وخدماتها التي تقدمها، وكيفية تنفيذ إجراءاتها التنفيذية، والنماذج الخاصة بها، وبناء على النتائج التي توصل إليها أوصى الباحث بالآتي :

١ - التوسع في نقاط تأدية الخدمة على أن تكون أكثر قرباً للمواطنين.

٢ - زيادة عدد مراكز تقديم الخدمة إلكترونياً.

٣ - العمل على أن تصبح المواقع أكثر تفاعلية ولا تعطي معلومات إعلامية فقط **(الرقابي : ١٤٢٣هـ).**

وتقوم دراسة حسن السريحي "واقع المكتبات الجامعية السعودية على شبكة الإنترنت" على تقييم المواقع التي أنشأتها المكتبات الجامعية السعودية على شبكة الإنترنت من الجانبين الفني التقني، والمهني الخدمي، وقد اعتمد في تقييمه لمواقع المكتبات الجامعية السعودية على معايير نظمها على هيئة أسئلة تحت ستة محاور على النحو التالي :

١- الهدف /الغرض والمسؤولية.

٢- الخدمات المقدمة.

٣- المحتوى واللغة.

٤- التصميم والاستخدام والملاحة في الموقع.

٥- وقت التحميل.

٦- التحديث والوصول للموقع.

وقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية :

١- انقسام المواقع الخاصة بالمكتبات الجامعية السعودية على شبكة الإنترنت إلى ثلاثة مستويات، أولها يخص تلك التي لا تمتلك موقعاً لها على الشبكة، ويمثلها جامعة الملك خالد بأبها، وثانيها يخص الجامعات التي تمتلك مواقع لها على شبكة، ولديها صفحات تخص المكتبات، ولكنها لا تتعدى كونها صفحات تعريفية إرشادية غير فعالة، وقديمة في محتوياتها، وهذا المستوى تمثله المواقع التي تتبع كلا من جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، والجامعة الإسلامية، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. أما المستوى الثالث فيضم الموقع الخاص بمكتبات جامعة الملك سعود بالرياض، وهو في مرتبة جيدة من حيث المعلومات التي يحتويها ولكنه يعد موقعاً جامداً لا يقدم خدمات تفاعلية، ولا يربط الرواد بالأدوات، والمصادر أو الجهاز المشرف بشكل فعال. وعلى الجانب الآخر تعد المواقع التي تخص جامعات الملك فيصل، والملك فهد للبترول والمعادن، و أم القرى هي الأكثر تميّزاً وتطوراً بين مواقع المكتبات الجامعية السعودية.

٢- تفتقد مواقع المكتبات الجامعية السعودية لإدارات متخصصة تجمع بين الخلفية المتخصصة المتصلة بأعمال المكتبات، والخبرة التقنية إلا في حالة موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، فإنه غير متوافر باللغة العربية.

ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة :

١- تطوير مواقع المكتبات بشكل مهني صحيح، ومتابعة تحديثها، وتطويرها بشكل دائم، مما يعني إنشاء أقسام داخل المكتبات لإدارة مواقعها على الشبكة، وتعيين مديرين للمواقع ممن يملكون الفهم، والتأهيل المهني المتخصص، والدراية التقنية الكافية؛ ليتحقق لهذه المواقع المأمول منها.

٢- لابد أن تلفت المكتبات الجامعية السعودية، والجامعات نفسها إلى معايير التصميم، و الإبحار أو البحث السهلة السليمة بغرض تطبيقها في مواقعها وصفحات المكتبات، فعناصر التصميم المريح والسهل، والمريط المباشر المتعدد الأوجه هي نقاط مهمة يجب على المكتبات مراعاتها (**السريحي : ٢٠٠٣م**).

وآخر هذه الدراسات الميدانية كانت لعبد الرشيد بن عبد العزيز حافظ دراسة بعنوان "تقويم مواقع المكتبات الجامعية السعودية على الإنترنت". وتتناول هذه الدراسة تقويم مواقع المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية على الإنترنت باستخدام أسلوب تحليل المحتوى، وذلك بهدف التعرف إلى المزايا والعيوب، وقد حددت عشر فئات لاختبار تلك المواقع من حيث التصميم، والمحتوى، وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات، يمكن الأخذ بها لتحسين مواقع المكتبات الجامعية، وتطويرها ومن أهم هذه التوصيات :

١- يجب أن تكون اللغة الأساسية لموقع مكتبة الجامعة هي اللغة العربية، مع توافر لغات أخرى خصوصاً الإنجليزية، وأن تكون المعلومات، واللغات

متاحة، ويسهل الوصول إليها والاستفادة منها، كما يجب أن تكون المعلومات خصوصاً الإدارية منها، والإرشادية متطابقة بين هذه اللغات.

٢- يجب أن تستخدم المكتبة الجامعية كل الوسائل الممكنة للتعريف بخدماتها، وتشجيع المستفيدين على زيارة موقعها على الإنترنت داخل الحرم الجامعي، وخارجه، والعمل على تسهيل الوصول إلى موقعها من مواقع أخرى.

٣- تمثل خاصية الجاذبية أهمية قصوى في تصميم مواقع الإنترنت خصوصاً في ظل وجود مئات المواقع المنافسة التي تحرص على الظهور بمظهر لافت، عليه فإن المكتبة الجامعية يجب أن لا تغفل هذا الجانب، مع عدم التكلف، سواء في استخدام الألوان والرسوم أو غير ذلك.

٤- فتح قنوات جديدة للتعاون بين تلك الأنواع من المكتبات، وتسهيل تبادل المواد والخدمات.

٥- مراعاة تبسيط اللغة، وكذلك آليات البحث المستخدمة في مواقع المكتبات الجامعية، بما يتناسب مع الجمهور المستهدف، وخبراته، وقدراته.

٦- إضافة خدمات جديدة إلى مواقع المكتبات الجامعية، ومنها خدمة البريد الإلكتروني، وخدمة النقاش بين متصفحي المواقع، لتبادل المعلومات، وتقوية أواصر العلاقة العلمية بين أعضاء هيئة التدريس، والطلاب.

٧- يجب مراجعة الارتباطات Links من وقت لآخر، من قبل مسؤول الموقع Webmaster ، للتأكد من أنها نشطة، وتتلاءم مع احتياجات المتصفحين.

٨- الاهتمام بالناحية اللغوية، سواء في قواعد اللغة أو الإملاء، بالإضافة إلى أخطاء الطباعة، حيث ينبغي أن تكون مواقع المكتبات الجامعية خالية من هذه الملاحظات.

٩- العمل على اتخاذ كل الخطوات التي تكفل خدمة سريعة، وشاملة في أقل وقت استجابة ممكن **(حافظ: ١٤٢٥هـ)**.

الدراسات الأجنبية :

دراسة (SACHS) بعنوان: "الإنترنت بوصفه مصدرًا للمعلومات الرسمية للحكومة: دراسة مسحية لشبكة المعلومات الدولية" وتهدف هذه الدراسة إلى مسح المواقع الحكومية الرسمية عبر الإنترنت؛ لتحقيق الأهداف التالية :

١- تحديد المواقع الحكومية الرسمية على الإنترنت.

٢- فحص نوعية المعلومات الموجودة على مصادر الإنترنت وتصنيفها تبعاً لشكل الدراسة المسحية، وطريقة التحليل، والإعداد للخاتمة النهائية.

٣- تقديم نموذج ومساعد للمستقبل يعين على البحث في المواقع الحكومية الرسمية.

وقد تم عمل الدراسة المسحية على مئة وخمسين موقعاً حكومياً رسمياً مستخدمة على شبكة الإنترنت، كما تضمنت الدراسة أيضاً المصادر لصفحات المواقع الحكومية الرسمية.

وكان من أبرز نتائج الدراسة أن أقل من ثلث هذه الصفحات هي مواقع فعالة لنشر المعلومات الجارية والمرتبطة بحياة المواطنين، وكان من المزايا التي يمكن إضافتها لهذه المواقع هو توفر البريد الإلكتروني **(SACHS، 1996)** .

وفي دراسة (COOKE- et al) بعنوان: "الجيد، والسيء، والرديء: مراجعة لبعض مواقع الإنترنت". وهدفت هذه الدراسة تحليل ودراسة عدد من المواقع الطبية التي تهدف اختيار، وتقويم، ومراجعة ووصف مصادر المعلومات على الشبكة، من حيث خدمات المواقع، اختيار المصادر، مستوى الوصف، تنظيم وتصنيف الموضوعات، ومراجعة المعايير المستخدمة.

قام بهذه الدراسة مركز تنظيم المعلومات الطبي مع مجموعة متخصصة في معايير التقييم والتي تنظر إلى مستوى الخدمات المتوافرة عبر الإنترنت.

كان من أبرز النتائج أن خدمات مراجعة الإنترنت تختلف بصورة كبيرة وذلك بحسب المستخدمين الموجه لهم الموقع، فالمواقع التي تخاطب المستخدمين عامة، والتي تغطي مجالات واسعة وموضوعات متعددة يتم تقييمها أو إنتاجها بصورة غير رسمية، أما المواقع التي تخاطب بصورة خاصة مستخدمين أكاديميين أو باحثين، فإنها تقوم باستخدام معايير تقويم رسمية من قبل متخصصين وخبراء (COOKE- et al: 1996).

كما قامت مؤسسة (Deloitte)، بدراسة حول المواقع الحكومية على شبكة الإنترنت، شملت مئتين وخمسين مؤسسة حكومية في خمس دول، هي: الولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا، وكندا ونيوزيلندا، والمملكة المتحدة، حيث قدمت رؤية الإدارة العليا في تلك المؤسسات وتطلعاتها وتوقعاتها وخططها لمواجهة التغيرات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلة. و أظهرت الدراسة أن الدول التي أدخلت الحكومة الإلكترونية في أساليب أعمالها نجحت في تحقيق فوائد عدة أهمها تحقيق إنتاجية أعلى، وتوفير معلومات أفضل، وتوفير خدمات

أسهل، وتقليص شكاوى العاملين، وتحسين الصورة الكلية في المؤسسة. وأوصت الدراسة المؤسسات الحكومية بأن تتبع الخطوات التالية في طريق تحولها إلى إنشاء مواقع لها: وهي توسيع المشاركة بالمعلومات، وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التقنيات المناسبة، وتبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين يكفلان التفاعل بين المؤسسة والمستفيد، وتبني مداخل متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات، وتبادل المعلومات بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد، وتخصيص مداخل خدمات للأفراد وفقاً لرغباتهم، وتجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة، حيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك، وعمل دمج متكامل لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية (**Deloitte: 2000**).

ومن أهم الدراسات تلك الدراسة التي قدمتها الحكومة البريطانية عن طريق وحدة تكنولوجيا المعلومات، وهي دراسة مسحية للمواقع الحكومية الإلكترونية حول العالم، وكان الهدف منها قياس المدى الذي وصل إليه تقديم الخدمات على شبكة الإنترنت، ومقارنة الفروقات الموجودة في هذا المجال بين مئة وست وتسعين دولة، هي كل دول العالم في الوقت الحاضر، وذلك من خلال مواقعها الحكومية على الإنترنت، هذا وقد أوضحت الدراسة أن المواقع الحكومية الإلكترونية مازالت غير قادرة على استغلال قدراتها الحقيقية والعمل بكامل طاقتها، حيث نجد دولاً قد تبنت بالفعل المواقع الحكومية الإلكترونية في حين مازالت هناك دول أخرى لم توفر خدمات أو معلومات يعتد بها على الشبكة الإلكترونية، ولا تستفيد استفادة حقيقية من المميزات التفاعلية التي توفرها شبكة الإنترنت والدول الفقيرة نسبياً التي لا يقبل سكانها عموماً على استخدام الإنترنت بكثرة، ولا تمتلك مواقع حكومية قوية. وقد كانت أهم النتائج التي

توصل إليها البحث: أن اللغة الإنجليزية هي لغة المواقع الحكومية الإلكترونية، فحوالي (٧٥٪) من المواقع الحكومية على شبكة الإنترنت توجد لها نسخ باللغة الإنجليزية، هذا وتستخدم (٤٥٪) من المواقع أكثر من لغة، وتقدم (٦٪) من المواقع على شبكة الإنترنت خدمات بخطوة واحدة من خلال بوابة موحدة، وتقدم (٨٪) من المواقع على شبكة الإنترنت خدمات يمكن إنجازها كاملة إلكترونياً. وتشتمل معظم الخدمات المتوافرة الآن على طلب مطبوعات عبر الإنترنت وشراء نماذج وتعبئة طلبات. وتوفر(٧١٪) من المواقع على شبكة الإنترنت إمكانية الوصول إلى مواد مطبوعة، وتوفر(٤١٪) من المواقع وصلات إلى قواعد البيانات، وتعنى (٦٪) من المواقع على شبكة الإنترنت بإجراءات حماية الخصوصية، في حين تعنى (٣٪) فقط من المواقع بإجراءات توفير الأمن، وتوفر (٢٪) فقط من المواقع الحكومية على شبكة الإنترنت للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين) إمكانية الوصول إليها والتعامل معها. وتتفاوت الدول فيما بينها تفاوتاً كبيراً من حيث الأداء العام للمواقع الحكومية الإلكترونية، والدول التي تأتي في المقدمة هي: الولايات المتحدة الأمريكية، وتايوان وأستراليا، وكندا، والمملكة المتحدة، وأيرلندا، وسنغافورة، وألمانيا، وفنلندا، وهناك تباينات كبيرة في الأداء العام للمواقع الحكومية الإلكترونية تتماشى مع التباينات الموجودة بين مناطق العالم المختلفة. وعلى وجه العموم نجد أن الدول الواقعة في أمريكا الشمالية وأوربا وآسيا والشرق الأوسط تحتل تصنيفاً أعلى من الدول الواقعة في منطقة روسيا وآسيا الوسطى وأمريكا الجنوبية وجزر المحيط الهادي وأمريكا الوسطى وأفريقيا (**الشريف: ١١٥، ١١٦**).

كما قام كلٌّ من (Al-Kibsi Gassan &Alan) بدراسة حول استفادة المواطنين من الشبكة الإلكترونية لتخليصهم من صفوف الانتظار، حيث تناولت الدراسة المبادرات الرئيسة للمواقع الحكومية الإلكترونية حول العالم، من أجل فهم إمكانية توفير الخدمات الحكومية على شبكة الإنترنت، والاستفادة من الحلول التقنية وانسيابية توصيل الخدمات، وأوضحت الدراسة أن الخمس سنوات الماضية شهدت انفجاراً هائلاً لتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، حيث وصلت المبادرات في مختلف بقاع العالم إلى (٥٠٠) مبادرة مقارنة بثلاث مبادرات في عام (١٩٩٦م)، ودلت النتائج على أنَّ القيمة الحقيقية للمواقع الحكومية الإلكترونية ليست في مجرد وضع الخدمات على الإنترنت، وإنما قيمتها في إجبار الهيئات والمؤسسات الحكومية على إعادة النظر في خدماتها، وإعادة التنظيم وتفعيلها قبل وضعها على الإنترنت، وأثبتت الدراسة أنَّ نسبة (١٥٪) فقط من فوائد المواقع الحكومية الإلكترونية تنبع من الحلول التقنية، في حين تنبع النسبة المتبقية وهي (٨٥٪) من انسيابية تقديم الخدمات، كما أثبتت أنَّ التحول إلى الإنترنت يعزز من فرص صنع القرارات الجماهيرية، وتوصلت الدراسة إلى ثلاثة دروس مستفادة، أولها عدم التقليل أبداً من شأن مقاومة موظفي الحكومة للتغيير، وثانيها أن استخدام الإنترنت ينبغي أن يتضمن جهوداً لزيادة انتشار واستخدام المواقع الحكومية الإلكترونية، وآخرها أن المواقع الحكومية الإلكترونية يمكن أن تصبح محركاً لجلب الأرباح إذا دققت على إستراتيجية محددة لتسويقها **(Al -Kibsi Gassan & Alan : 2001)**.

وفي دراسة (West) من جامعة براون التي هدفت إلى مراجعة الأوضاع الحالية للحكومة الإلكترونية، من خلال إجراء مسح ميداني في صيف عام (٢٠٠٠م)، شمل

عينة من موظفي الحكومة الفيدرالية، والحكومات المحلية في الولايات المتحدة الأمريكية إضافة إلى تحليل (١٣١٨) موقع إنترنت حكوميًا، وبينت الدراسة أشكال الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت، ومدى التنوع والاختلاف بين المستويات الفيدرالية المحلية، وكيفية استجابة مواقع الإنترنت لطلبات المعلومات، والخدمات من المواطنين، وكشفت الدراسة أن مواقع الشبكة الحكومية لم تستغل بكامل طاقاتها التقنية المتاحة، وظهور مشكلات تتعلق بوفرة الخدمات، وأخرى تتعلق بالامتداد الديمقراطي. وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى خدمات المواقع الحكومية الإلكترونية، من حيث توفيرها لشرائح المستفيدين منها ونوعية المعلومات المقدمة لهم **(West : 2001)**.

كما قام عدد من الباحثين (Strover - et al) بدراسة عن" الخدمات الحكومية الإلكترونية في تكساس : نتائج الخدمات العامة"، حيث ركزت هذه الدراسة على تقييم تم على أساس استخدام الهاتف في الولايات كلها بعينة شملت (١٥٠٠) شخص في تكساس، وتشمل العينة (٨٠٥) أشخاص تم اختيارهم عشوائياً من الولاية كلها بالإضافة إلى عينة عشوائية من الأشخاص الذين يعيشون في مناطق ريفية من الولاية. وألقى البحث الضوء على فهم استخدام الحاسوب، ووصلات الإنترنت في الولاية، وأين يستخدم الناس الإنترنت وكيف يستخدمونها وكان التركيز على الحكومة الإلكترونية والاستخدام الفعلي لخدمات الحكومة الإلكترونية في ولاية تكساس، وطرق السداد، والأسعار، والثقة في الأمان، والخصوصية المرتبطة بخدمات الإنترنت التي تتبناها الولاية، وكان من أهم النتائج :

١- أن أكثر المعاملات شيوعاً من قبل مستخدمي الحكومة الإلكترونية في تكساس هي سداد تذاكر الخدمات، وتجديد رخص القيادة، وعمل ملفات لتغيير العنوان، والحصول على شهادة الميلاد.

٢ - أن (٨٠ ٪) من العينة يوافق أن الإنترنت يستطيع أن يجعل الحكومة أكثر تواصلاً مع الشعب في حين أن (٥٥٪) وافقوا أن الإنترنت ليس متوافراً بشكل كاف لكل الناس. وأكثر من النصف أبدوا قلقاً تجاه نوعية الخدمات الحكومية التي سوف تنخفض عندما يتم إرسالها عبر الإنترنت ونجد هنا تناقضًا في الآراء (Strover-et al : 2004).

وبنظرة شاملة على الدراسات السابقة يمكن أن نخرج بجملة من الملاحظات تتمثل في النقاط الآتية :

- الاتجاه الدولي إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتفعيل خدماتها الإلكترونية لتقديمها للمواطنين بأسرع الطرائق وأكثرها كفاية.
- ساعدت الإنترنت على خروج الجهاز الحكومي من نطاق الخدمة المحدودة بحيز مكاني، وحدود جغرافية إلى مجال غير محدود.
- شددت كثير من الدراسات العربية على أن تكون اللغة الرسمية للمواقع العربية اللغة العربية، ولا مانع من أن تقف إلى جانبها لغات أخرى كاللغة الإنجليزية؛ لتحقيق مزيد من الإفادة.
- ركزت الدراسات الأجنبية في تناولها للمواقع الحكومية على قياس المدى الذي وصل إليه تقديم الخدمات على الإنترنت، والعمل على تقديمها من خلال بوابة واحدة، كما احتلت اللغة الإنجليزية النسبة الأعلى إلى جانب

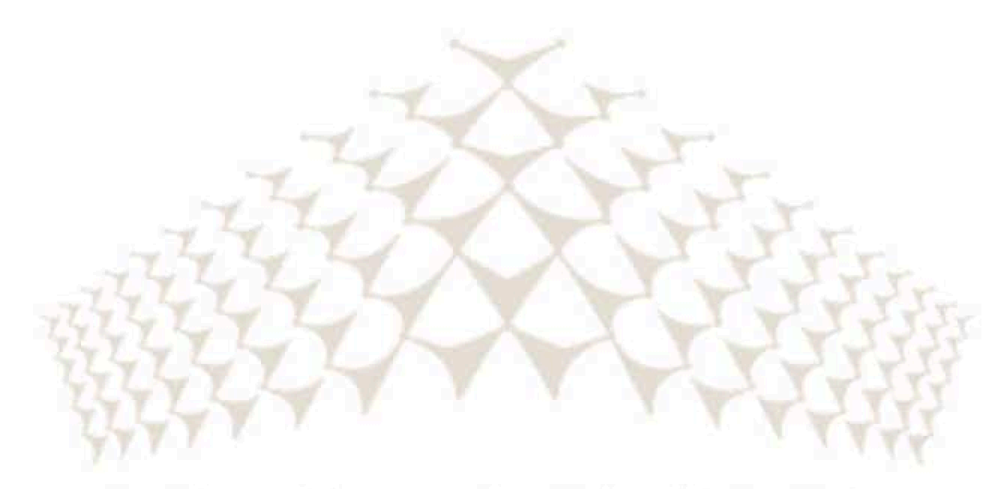
اهتمام مواقعها الحكومية بتوفير وصلات لقواعد البيانات، وإجراءات حماية الخصوصية.

- عدم وجود معايير وصيغ محددة ومقننة لتقييم المواقع على الإنترنت يمثل أنموذجًا مثاليًا يمكن أن يحتذى به، مما دفع الباحثة للتوفيق ما بين تلك المعايير للخروج بمعايير خاصة تناسب هذه الدراسة من نواحٍ عدة " معلومات عامة عن الموقع، والتصميم والمحتوى، وتقسيم المواقع، والخدمات المقدمة، ووسائل الاتصال والتواصل، وسهولة الوصول للمواقع".
- ندرة الدراسات العربية حول تقييم المواقع الحكومية وهذا ما دفع الباحثة إلى عرض كثير من الدراسات العربية التي تعنى بتقييم المواقع على اختلاف تبعية المواقع، ولعل أقربها للدراسة الحالية: دراسة المواقع المالية على الإنترنت والتي تطرقت إلى دراسة مواقع البنوك الحكومية ضمن مجموعة البنوك الأخرى فيما يختص بالتوزيع الإلكتروني لمعلومات تقارير الأعمال، وأيضاً موقع وزارة العمل ضمن دراسة " الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية، مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل".
- قدمت بعض الدراسات السابقة رؤى واضحة لتطبيق الأجهزة الحكومية للحكومة الإلكترونية، كما أنها أعطت إشارة جلية لضرورة إنشاء مواقع إلكترونية للأجهزة الحكومية على شبكة الإنترنت؛ لتقديم خدماتها المعلوماتية للمواطن والباحث، كما أوضحت ضرورة تبادل المعلومات، والخدمات من خلال شبكة الإنترنت للخدمات كافة التي يقدمها الجهاز الحكومي الواحد وهذا مما تتفق الباحثة معه.

- خرجت بعض الدراسات بجملة من التوصيات وقد اختارت منها الباحثة ما يتفق مع دراستها الراهنة، وهي أهمية أن تخرج المواقع الوزارية من حيث خاصية الجذب في تصميم مواقعها على الإنترنت بالشكل الذي يفي بالغرض من حيث التصميم والمحتوى، و أيضاً تسهيل تبادل المعلومات والخدمات فيما بينها، مع مراعاة تبسيط اللغة، وآليات البحث المستخدمة بما يتناسب مع طبيعة الجمهور المستهدف وخبراته وقدراته، وإضافة خدمات جديدة منها البريد الإلكتروني، وخدمة القوائم البريدية، و أيضاً ضرورة تقديم أرشيف (مطبوعات، أو أخبار، أو تعاميم) للمواقع الوزارية حتى يتمكن المستفيد من استرجاعها في أوقات لاحقة.

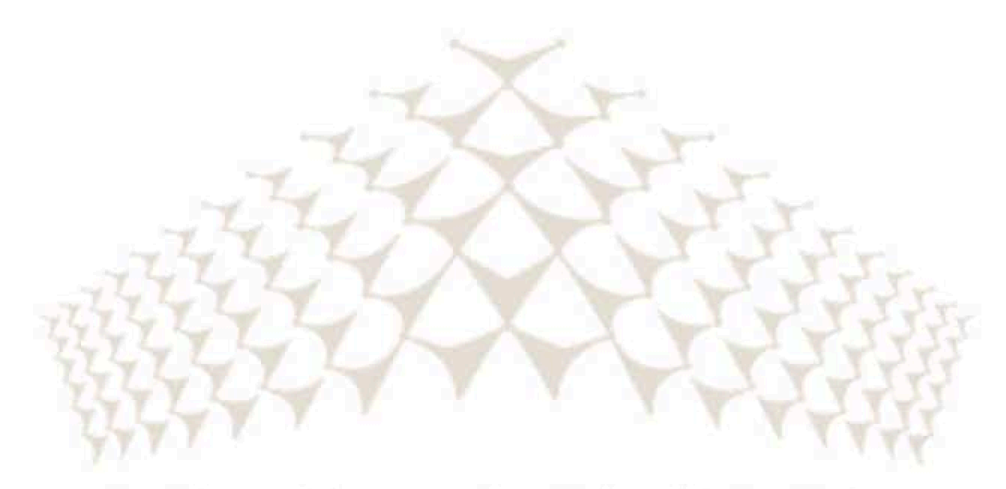
- كما خرجت بعض هذه الدراسات بجملة من المشكلات والمعوقات والتي تشترك فيه أيضاً كثيرٌ من المواقع العربية بشكل عام، ولعل من أهمها: حاجز اللغة وهو ما تشدد الباحثة على أهمية حضور اللغة العربية في المواقع العربية، حيث إن المواقع التي تستخدم اللغة العربية على الإنترنت محدودة جداً، وأن معظم المواقع تستخدم لغات أجنبية أخرى مما يجعل اللغة حاجزاً أمام تمكن معظم المشتركين بالإنترنت من الإفادة منها.

- وتتفق تلك الدراسات مع دراسة الباحثة هذه في كونها تتناول بشكل عام تقييم المواقع على اختلاف موضوعاتها. بينما تختلف هذه الدراسات عن دراسة الباحثة في أن تلك الدراسة ينصب محور اهتمامها على الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية :دراسة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت، وقد أثرت الدراسات السابقة دراسة الباحثة ببعض المعلومات اللازمة لتحديد أهم الأبعاد الواجب دراستها في تلك الدراسة.



الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها


مكتبة الملك فهد الوطنية
King Fahad National Library

التقديم :

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مواقع الوزارات السعودية على شبكة الإنترنت، واعتمدت على منهج تحليل المحتوى. وقد طورت الباحثة قائمة مراجعة لغرض جمع البيانات تمهيداً لتحليلها. وقد قسمت القائمة إلى سبعة محاور رئيسة وهي (معلومات عامة، وتصميم الموقع، وتقسيم الموقع، ومحتوى الموقع، والخدمات المقدمة في المواقع، ووسائل الاتصال والتواصل، وسهولة الوصول إلى الموقع) واندرج تحت كل واحد من هذه المحاور عدد من العناصر التقييمية صيغت في شكل أسئلة، وقد تم تحليل القائمة وفقاً لما يلي :

نعم = (٢).

إلى حد ما = (١).

لا = (٠).

علماً أن هذه الأرقام هي مجرد ترميز للإجابات لتسهيل؛ تحليلها إحصائياً بواسطة الحاسب. ويعرض في هذا الفصل نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الجداول التكرارية، والنسب المئوية، إضافة إلى الرسوم البيانية، وملاحظات الباحثة، ومقارنة تلك النتائج بنتائج الدراسات السابقة.

وقبل عرض نتائج المحاور السبعة الرئيسة من المهم معرفة تواجد الوزارات السعودية على مواقع الإنترنت، وعناوينها. والجدول رقم (١) يوضح مواقع الوزارات السعودية المتوافرة على شبكة الإنترنت :

الجدول رقم (١) مواقع الوزارات السعودية المتوافرة على شبكة الإنترنت

م	اسم الوزارة	عنوان الموقع	تواجده
١	وزارة الخارجية	http://www.mofa.gov.sa/detail.asp?InServiceID=2&intemplatekey=MainPage	نعم
٢	وزارة المالية	http://www.mof.gov.sa/ar/default.asp	نعم
٣	وزارة الداخلية- الموقع الرسمي تحت الإنشاء	http://www.moi.gov.sa/wps/portal	نعم
٤	وزارة المياه والكهرباء	http://www.mowe.gov.sa/	نعم
٥	وزارة النقل	http://www.mot.gov.sa/	نعم
٦	وزارة الزراعة	http://www.agrwat.gov.sa/	نعم
٧	وزارة الصحة	http://www.fhdmohksa.com/mohsite/index.php	نعم
٨	وزارة الخدمة المدنية	http://www.mcs.gov.sa/html/	نعم
٩	وزارة الشئون البلدية والقروية	http://www.momra.gov.sa/	نعم
١٠	وزارة التجارة والصناعة	http://www.commerce.gov.sa/	نعم
١١	وزارة الاقتصاد والتخطيط	http://webserver.planning.gov.sa/i-mop/home/	نعم
١٢	وزارة البترول والثروة المعدنية	http://www.mopm.gov.sa/mopmr/main.do ;jsessionid = 6793ac1f376a34051106f10ad2a5	نعم
١٣	وزارة التعليم العالي	http://www.mohe.gov.sa/	نعم
١٤	وزارة التربية والتعليم	http://www.moe.gov.sa/openshare/moe/index.htm	نعم
١٥	وزارة الثقافة والإعلام	http://www.info.gov.sa/portals/sinfo/index.php	نعم
١٦	وزارة العدل	http://www.moj.gov.sa/	نعم
١٧	وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد	http://www.al-islam.com/arb/	نعم
١٨	وزارة الشئون الاجتماعية	http://www.mosa.gov.sa/portal/index.php	نعم
١٩	وزارة العمل	http://www.mol.gov.sa/	نعم
٢٠	وزارة الحج	http://www.hajinformation.com/	نعم
٢١	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات	http://www.mcit.gov.sa/	نعم
٢٢	وزارة الدفاع والطيران	....	لا

ويتضح من خلال الجدول رقم (١) أن الدراسة شملت تقييم مواقع الوزارات السعودية على شبكة الإنترنت والتي بلغت إحدى وعشرين وزارة من أصل اثنين وعشرين وزارة حيث لم يتوفر لوزارة الدفاع والطيران موقع على الإنترنت، وتجدر الإشارة هنا إلى أن بعض قطاعات هذه الوزارة تمتلك موقعاً على الإنترنت خاصاً بها، ولكن الدراسة الحالية تتطلب أن يكون الموقع خاصًا بالوزارة نفسها وليس لأحد قطاعاتها.

أولاً - المعلومات العامة :

يتكون القسم الأول من التقييم على بعض المعايير التي تعرف بالموقع الإلكتروني للوزارة بشكل عام بحيث يشتمل على معلومات مختلفة، كما هو واضح في الجدول رقم (٢)، والفائدة المرجوة من ذلك هو إعطاء صورة شاملة متكاملة عن بيئة الموقع الإلكتروني للوزارة بجوانبه المختلفة.

الجدول رقم (٢) المعلومات العامة

المحور الأول : المعلومات العامة

المعيار	المقياس	وزارة الخارجية	وزارة المالية	وزارة الداخلية	وزارة المياه والكهرباء	وزارة النقل	وزارة الزراعة	وزارة الصحة	وزارة الخدمة المدنية	وزارة الشئون البلدية والقروية	وزارة التجارة والصناعة	وزارة الاقتصاد والتخطيط	وزارة البترول والثروة المعدنية	وزارة التعليم العالي	وزارة التربية والتعليم	وزارة الثقافة والإعلام	وزارة العدل	وزارة الشئون الإسلامية	وزارة الشئون الاجتماعية	وزارة العمل	وزارة الحج	وزارة الاتصالات	المجموع	النسبة ٪
هل ينص الموقع على آخر تحديث له ؟	نعم	-	٢	٢	-	٢	-	٢	-	-	-	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	٢	٢	٧	٣٣٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠٪
	لا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١٤	٦٧٪
هل يقدم الموقع بأكثر من لغة ؟	نعم	٢	٢	٢	-	٢	-	-	-	٢	٢	٢	٢	-	٢	-	-	٢	-	-	-	٢	١١	٥٢٪
	إلى حد ما	-	-	-	١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	-	-	-	-	-	٢	١٠٪
	لا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٨	٣٨٪
هل يعرض الموقع معلومات عن الوزارة وأهدافها ومجال عملها؟	نعم	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	-	-	-	-	٢	-	-	٢	٢	١٥	٧١٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٠٪
	لا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٦	٢٩٪

تابع المحور الأول: المعلومات العامة

العبارة	هل يعرض الموقع سياسة الاستخدام والسرية؟			هل عنوان الموقع على الشبكة يدل على انه حكومي (gav.sa).			هل يشمل تصميم الموقع على شعار الوزارة؟			هل يشير الموقع حصوله على جائزة؟			المجموع		
المقياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الخارجية	٢	١	١	٢	١	١	٢	١	١	٢	١	١			
وزارة المالية	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الداخلية	٢	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة المياه والكهرباء	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة النقل	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الزراعة	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الصحة	٢	١	١	١	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الخدمة المدنية	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الشئون البلدية والقروية	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة التجارة والصناعة	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	٢	١	١			
وزارة الاقتصاد والتخطيط	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة البترول والثروة المعدنية	٢	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة التعليم العالي	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة التربية والتعليم	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الثقافة والإعلام	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة العدل	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الشئون الإسلامية	١	١	١	١	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الشئون الاجتماعية	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة العمل	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الحج	١	١	١	١	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة الاتصالات	١	١	١	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
المجموع	٤	٠	١٧	١٨	٠	١٣	٢١	٠	٠	٢	٠	١٩	٢٨	٢	١٧
النسبة ٪	١٩٪	٠٪	٨١٪	٨٦٪	٠٪	١٤٪	١٠٠٪	٠٪	٠٪	١٠٪	٠٪	٩٠٪	٥٣٪	١٪	٤٦٪

ويتضح من خلال هذا الجدول رقم (٢) ما يلي :

تعد الجدة والحداثة في معلومات موقع الإنترنت أحد أبرز نقاط القوة للموقع، خصوصاً وأن عملية التحديث يمكن أن تتم بسهولة واستمرار. لذا ينبغي على مشرف الموقع أن يوجه انتباهاً خاصاً لتاريخ آخر مرة حدث الموقع، وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن ثلثي المواقع الوزارية الإلكترونية تقريباً لا تنص على تاريخ آخر تحديث لمواقعها على الإنترنت بنسبة (٦٧٪)، بينما الثلث المتبقي ينص على تاريخ آخر تحديث للموقع وذلك بنسبة (٣٣٪)، ولعل السبب يعود في ذلك إلى عدم المتابعة لإدارة الموقع بحيث تنبه لتاريخ آخر مرة حدث فيها الموقع.

إن الجمهور المستهدف والمتوقع أن يستخدم الموقع هو العامل الأساس الذي يتحدد بناءً عليه لغة أو لغات الموقع، وبالطبع كلما تعددت لغات الموقع كلما زاد استخدام الموقع، وزاد جمهور المستفيدين منه، وقد توصلت نتائج تحليل البيانات إلى أن نصف المواقع استخدمت أكثر من لغة بنسبة (٥٢٪)، بينما أكثر من الثلث بقليل تقدمها بلغة واحدة وذلك بنسبة (٣٨٪) وهي اللغة العربية فقط، باستثناء موقع واحد مقدم باللغة الإنجليزية فقط، وهذا مما يعاب على هذه المواقع، حيث إنها تخاطب شريحة من المجتمع كبيرة والاعتماد على لغة واحدة يقصر الحصول على المعلومات على من يجيدون تلك اللغة فقط، كما تجدر الإشارة إلى أن بعض المواقع تقدم بعض أجزاء الموقع بلغة أخرى إلى جانب اللغة العربية بنسبة (١٠٪). وبالوقوف على الدراسات السابقة نجد أن هذه النتيجة التي جاءت في دراسة قدمتها الحكومة البريطانية عن طريق وحدة

تقنية المعلومات والتي وردت في دراسة الشريف استخدمت بنسبة (٢٨٪) من المواقع الحكومية البريطانية اللغة الإنجليزية بينما بنسبة (٤٥٪) تستخدم أكثر من لغة وهنا نجد ارتفاع نسبة استخدام المواقع الوزارية السعودية لأكثر من لغة عنها في المواقع الحكومية البريطانية.

إن من الضروريات الواجب توفرها في المواقع تقديم معلومات حول الموقع ليدرك الزائر هوية الموقع، وأهدافه، ونشاطه، وكان من نتائج تحليل البيانات أن الثلثين تقريباً من المواقع قدمت نبذة عامة عن الوزارة أي بنسبة (٧١٪) بينما الثلث الآخر تقريباً بنسبة (٢٩٪) لا يقدمون معلومات عامة عن الوزارة، وهذا مما لم تتوقعه الباحثة، حيث إنه من الجدير وضع معلومات وافية عن الوزارة لتعطي للزائر صورة واضحة عنها لكي يستفيد منها بشكل أفضل.

إن عرض سياسة الاستخدام والسرية في المواقع الإلكترونية يسهم في تنبيه الزائر لعدم العبث؛ إلا أنه لا يجنب الزائر غير الواعي من العبث والاختراقات بشكل كافٍ فلا تزال مشكلات الأمن المعلوماتي تزداد يوماً بعد يوم، ووجود سياسة الاستخدام والسرية في المواقع لا يعني بالضرورة منع تلك التجاوزات، ومن هنا أظهرت نتائج تحليل البيانات أن أكثر من الثلثين بقليل بنسبة (٨١٪) لا تعرض هذه السياسة، بينما تعرضه بنسبة (١٩٪) من المواقع فقط. وهذه النسبة تزيد بكثير عن مثيلاتها في المواقع الحكومية البريطانية، حيث أظهرت إحدى الدراسات التي قدمتها الحكومة البريطانية عن طريق وحدة تقنية المعلومات والتي وردت في دراسة الشريف أنها بلغت نسبة (٦٪) فقط.

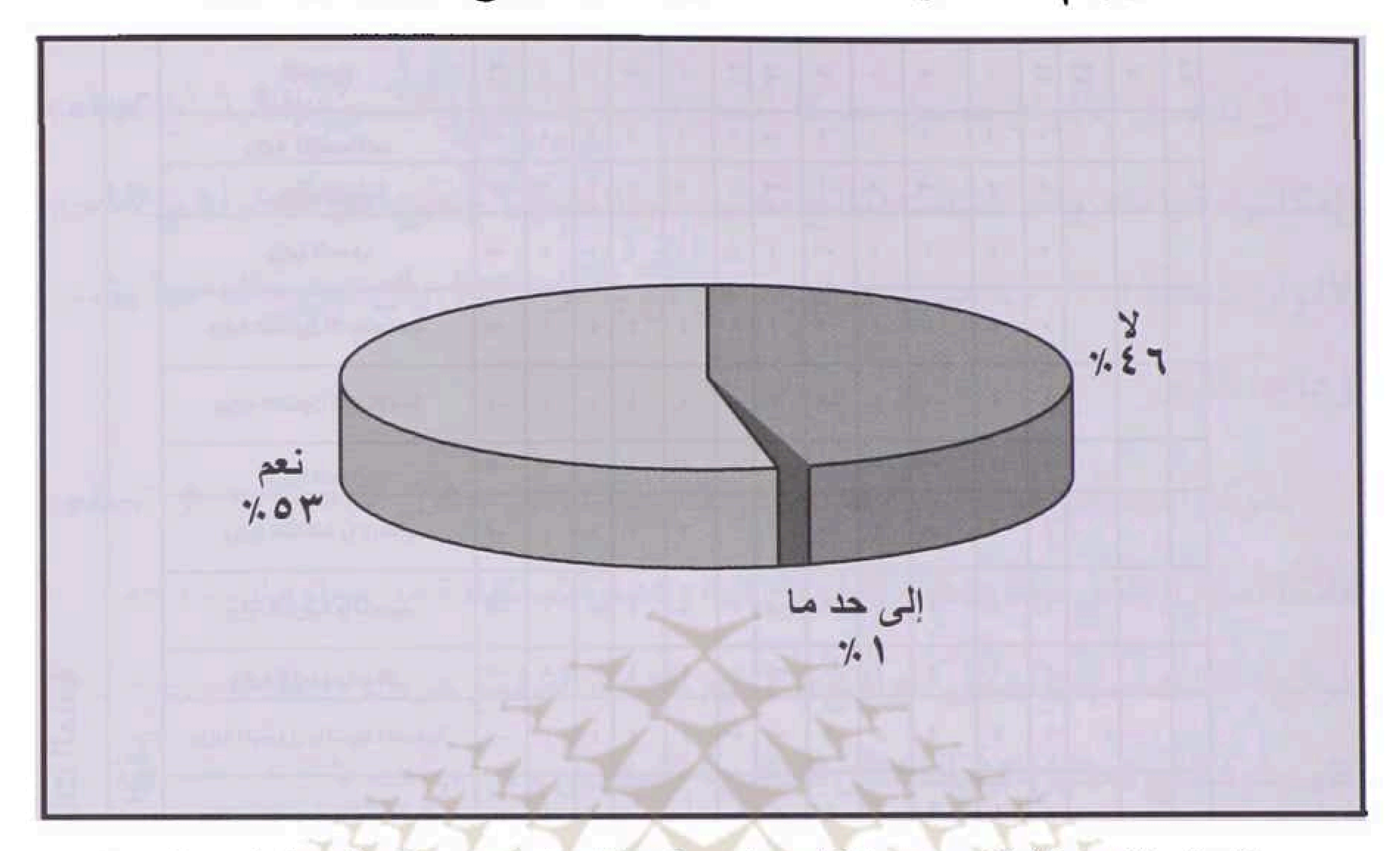
يختلف نطاق الموقع حسب نوعه (تعليمي، حكومي، تجاري...الخ). ومن

المهم أن تتبنى مواقع الوزارات نطاقاً حكومياً (.gov) يدل بجلاء على نوعية الموقع إضافة إلى امتداد الدولة (.sa)، وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن أكثر من ثلثي المواقع بقليل بنسبة (٨٦٪) يمتلك نطاقاً حكومياً (.gov.sa)، بينما بنسبة (١٤٪) يستخدم نطاقاً تجارياً (com). وهذا من غير المتوقع حيث إن المواقع المدروسة مواقع حكومية، ولذلك يفترض أن تكون تحت نطاق (.gov.sa).

من السمات الأساسية التي يجب ألا يخلو منها أي موقع حكومي شعار تلك الجهة، ولابد أن يكون هذا الشعار ثابتاً على صفحات الموقع، وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن جميع المواقع استخدمت شعارها الوزاري في موقعها على شبكة الإنترنت وذلك بنسبة (١٠٠٪) وهذا مما يعكس الأثر الإيجابي للزائر حيث يعمق في ذاته الشعار الأساس للوزارة.

أن من عناصر جودة الموقع حصوله على إحدى الجوائز، حيث إن الدخول في مسابقات تقييم المواقع على الإنترنت يعزز ويطور من محتوى وتصميم صفحات الموقع. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية العظمى للمواقع لم تحصل على جوائز وذلك بنسبة (٩٠٪)، بينما حصلت بنسبة (١٠٪) على جائزة مثل حصول وزارة الخارجية، ووزارة التجارة على جائزة الشرق الأوسط لتقنية المعلومات ٢٠٠٥م، وكذلك حصول وزارة الخارجية على جائزة التميز الرقمي في مجال الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٥م.

الشكل رقم (١) المعلومات العامة المعروضة في المواقع الوزارية الإلكترونية



وبالنظر إلى هذا المحور بشكل عام يمكن القول إن مواقع الوزارات قد وفرت معلوماتها العامة بنسبة (٥٣٪)، بينما البقية الأخرى للمواقع لم توفرها بنسبة (٤٦٪) ، وقد يرجع السبب في ذلك إلى معياري سياسة الاستخدام والسرية، وحصول الموقع على جائزة حيث إنهما لا يتوافران بشكل كبير جداً في المواقع وبالرغم من ذلك ترى الباحثة أن هذين المعيارين ليس بتلك الأهمية التي تؤثر على نتائج هذا المحور بشكل عام.

ثانياً - تصميم الموقع :

إن التصميم الجيد يحتل جانباً كبيراً من الأهمية في تميز المواقع وعلى المصممين أن يراعوا بعض الجوانب الفنية أثناء تصميمهم، وأن يتصف بالمرونة، وقبوله للتطوير حسب ما يستجد من متطلبات الموقع. ويوضح الجدول رقم (٣) عناصر تصميم الموقع :

الجدول رقم (٣) المعلومات العامة

المحور الثاني : تصميم الموقع																								
المعيار	المقياس	وزارة الخارجية	وزارة المالية	وزارة الداخلية	وزارة المياه والكهرباء	وزارة النقل	وزارة الزراعة	وزارة الصحة	وزارة الخدمة المدنية	وزارة الشئون البلدية والقروية	وزارة التجارة والصناعة	وزارة الاقتصاد والتخطيط	وزارة البترول والثروة المعدنية	وزارة التعليم العالي	وزارة التربية والتعليم	وزارة الثقافة والإعلام	وزارة العدل	وزارة الشئون الإسلامية	وزارة الشئون الاجتماعية	وزارة العمل	وزارة الحج	وزارة الاتصالات	المجموع	النسبة ٪
هل الموقع متناسق من حيث الألوان ؟	نعم	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢١	١٠٠
	إلى حد ما	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	٠
	لا	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	٠	٠
هل الموقع يوفر خدمة مراقبة الروابط والتبليغ عن المتعطل فيها ؟	نعم	–	–	–	–	–	–	٢	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	١	٥
	إلى حد ما	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	٠	٠
	لا	٠	٠	٠	٠	٠	٠	–	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٠	٩٥
هل الموقع كامل ام هناك أجزاء قيد الإنشاء.	نعم	٢	٢	–	٢	٢	٢	٢	–	٢	–	٢	٢	٢	٢	–	–	–	–	–	٢	٢	١٣	٦٢
	إلى حد ما	–	–	١	–	–	–	–	١	–	١	–	–	–	–	١	١	١	١	١	–	–	٨	٣٨
	لا	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	٠	٠
هل يقدم الموقع المعلومات النصية بأشكال أخرى (صوت – فيديو).	نعم	٢	–	–	–	–	٢	–	–	٢	–	–	–	–	–	٢	٢	٢	–	–	٢	–	٧	٣٣
	إلى حد ما	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	٠	٠
	لا	–	٠	٠	٠	٠	–	٠	٠	–	٠	٠	٠	٠	٠	–	–	–	٠	٠	–	٠	١٤	٦٧
المجموع	نعم																						٤٢	٥٠
	إلى حد ما																						٨	١٠
	لا																						٣٤	٤٠

ويتضح من خلال الجدول رقم (٣) ما يلي :

أن تناسق الألوان يسهل حركة العين وتقبل الموقع والشعور بالارتياح تجاهه وإمكانية قراءته. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن جميع المواقع تراعي تناسق الألوان بنسبة (١٠٠٪). حيث لا توجد مواقع يمكن القول بأن توزيع ألوانها يشكل إزعاجاً للعين.

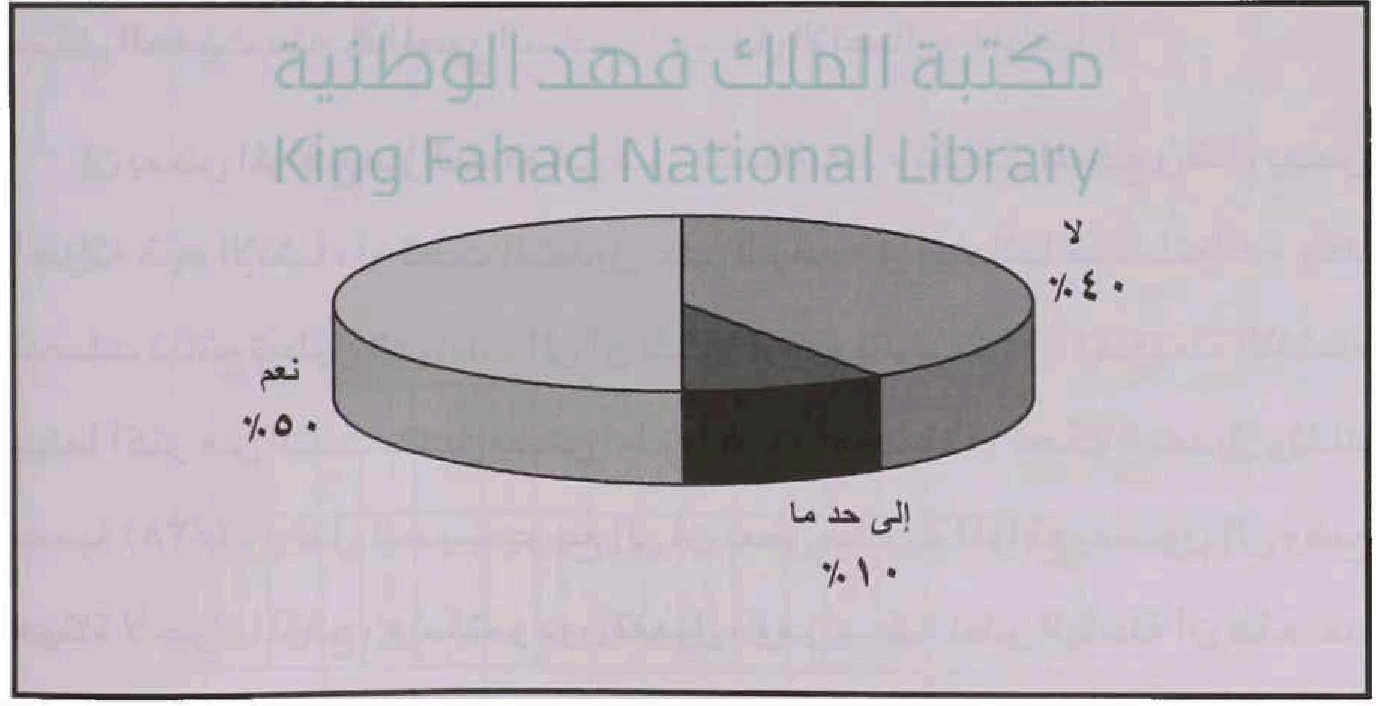
تتركز أهمية وجود الروابط في المواقع في التنقل خلال الموقع ويشكل تعطلها عائقًا أمام الزائر مما يدفعه للخروج منه وعدم الاستفادة من معلومات، وخدمات الموقع، لذلك سعت بعض المواقع لتقديم خدمة التبليغ عن الروابط المتعطلة. وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية العظمى من المواقع لا توفر التبليغ عن الروابط المتعطلة وذلك بنسبة (٩٥٪) ، وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن الاستعاضة عن هذه الخدمة بشكل غير مباشر عن طريق البريد الإلكتروني لمشرف الموقع، كما سيأتي الحديث عنه في المحور السادس (وسائل الاتصال والتواصل).

إن بعض المواقع مازالت تعاني من مشكلة عدم تكامل الموقع وبقاء بعض أجزائه قيد الإنشاء أو تحت التعديل على الرغم من إنشائها منذ سنوات، وقد توصلت نتائج تحليل البيانات إلى أن ثلثي المواقع بنسبة (٦٢٪) مكتملة الإنشاء بينما أكثر من الثلث بقليل بعض أجزائه قيد الإنشاء أو تحت التعديل وذلك بنسبة (٣٨٪)، و لعل السبب يرجع إلى أن بعض مشرفي المواقع يعمدون إلى وضع هيكلة لأجزاء الموقع، وتستمر دون تفعيل، ومن وجهة نظر الباحثة أن هذه تعد إشكالية على الزائر حيث توحي بما هو غير موجود بالفعل، كما أنه من غير المقبول أن يكون موقع هذا الجهاز الحكومي الكبير ناقصًا في خدماته أو ضعيفًا

وذلك بسبب عدم اكتمال بعض مكونات الموقع. وهذه الدراسة تناقش موقعاً وزارياً وليس مصلحة أو وحدة فرعية.

إن استخدام الوسائط المختلفة ينبغي أن يدعم المادة التي يحتويها الموقع وليس لإضافات جمالية فقط، وقد أشارت نتائج تحليل البيانات إلى أن أكثر من ثلثي المواقع لا تقدم معلوماتها النصية بأشكال أخرى (صوت - فيديو)، وذلك بنسبة (٦٧٪)، بينما الثلث المتبقي يقدم معلوماته بأشكال أخرى بنسبة (٣٣٪)، وهذا من شأنه جذب الزوار بإتاحة المعلومة بأكثر من وسيلة تسهيلاً للزائر، كما أنه يعني أن مثل هذه المواقع لا تهتم بذوي الاحتياجات الخاصة مثل كفيفي أو ضعيفي البصر وهي من المفترض أنها جهات تمثل الدول ومرافقها التي تقدم خدماتها لكل فئات الشعب.

الشكل رقم (٢) تصميم المواقع الوزارية الإلكترونية



وعند النظر إلى محور التصميم بشكل عام فإنه وعلى غير المتوقع وجد أن مواقع الوزارات السعودية على الرغم من اهتمامها بتصميم مواقعها؛ إلا أنه وجد أن ذلك تحقق بنسبة النصف (٥٠٪)، بينما أكثر من الثلث بنسبة (٤٠٪) لم تحقق ذلك، ولعل السبب يكمن في ضعف تقديم خدمة الروابط، وتوفير الوسائط المتعددة، مما أعطى صورة أقل لواقع تصميم تلك المواقع.

ثالثاً - تقسيم الموقع :

إن أي موقع يجب أن يكون له أقسام تمثلها صفحاته التي يحتوي عليها وعادة تظهر هذه الأقسام في الصفحة الأولى للموقع ويتم الانتقال منها إلى الأقسام بالضغط مباشرة على الرابط المراد. والجدول التالي يوضح المعايير التي تعنى بتقسيم الموقع :

الجدول رقم (٤) تقسيم الموقع

المحور الثالث : تقسيم الموقع

المعيار	هل الموقع مقسم من العام إلى الخاص ؟			هل للأشياء الهامة ارتباطات تشعبية مباشرة بالصفحة التي تتضمن المعلومات التفصيلية ؟			هل يمكن العودة للصفحة الرئيسية ؟			هل يوجد محرك بحث داخل الموقع ؟	
القياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما
وزارة الخارجية	-	١	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة المالية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الداخلية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة المياه والكهرباء	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة النقل	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الزراعة	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الصحة	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الخدمة المدنية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الشئون البلدية والقروية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة التجارة والصناعة	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
وزارة الاقتصاد والتخطيط	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة البترول والثروة المعدنية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
وزارة التعليم العالي	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة التربية والتعليم	-	١	-	✓	-	-	✓	-	-	-	١
وزارة الثقافة والإعلام	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة العدل	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الشئون الإسلامية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الشئون الاجتماعية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة العمل	-	١	-	✓	-	-	✓	-	-	-	١
وزارة الحج	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓	-
وزارة الاتصالات	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-
المجموع	١٨	٣	٠	٢٠	٠	١	٢١	-	٠	١٦	٣
النسبة ٪	٨٥٫٧٪	١٤٫٣٪	٠٪	٩٥٫٢٪	٠٪	٤٫٨٪	١٠٠٪	٠٪	٠٪	٧٦٫٢٪	١٤٫٣ ٪

تابع المحور الثالث : تقسيم الموقع

	لا	-	٠	٠	٠	٠	-	٠	٠	-	٠	٠	٠	٠	٠	-	-	-	٠	٠	-	٠	٢	٪٩٫٥
هل يوجد خريطة للموقع ؟	نعم	-	٢	٢	-	٢	-	٢	٢	٢	٢	٢	-	-	٢	٢	-	-	٢	٢	٢	-	١٣	٪٦١٫٩
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٪٠
	لا	-	٠	٠	٠	٠	-	-	٠	-	٠	٠	٠	٠	٠	-	-	-	٠	٠	-	٠	٨	٪٣٨٫١
هل جميع الارتباطات والأزرار فعالة ؟	نعم	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	-	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢٠	٪٩٥٫٢
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	٪٤٫٨
	لا	-	٠	٠	٠	٠	-	٠	٠	-	٠	٠	٠	٠	٠	-	-	-	٠	٠	-	٠	٠	٪٠
المجموع	نعم																						١٠٨	٪٨٥٫٧
	إلى حد ما																						٧	٪٥٫٦
	لا																						٢٥	٪٨٫٧

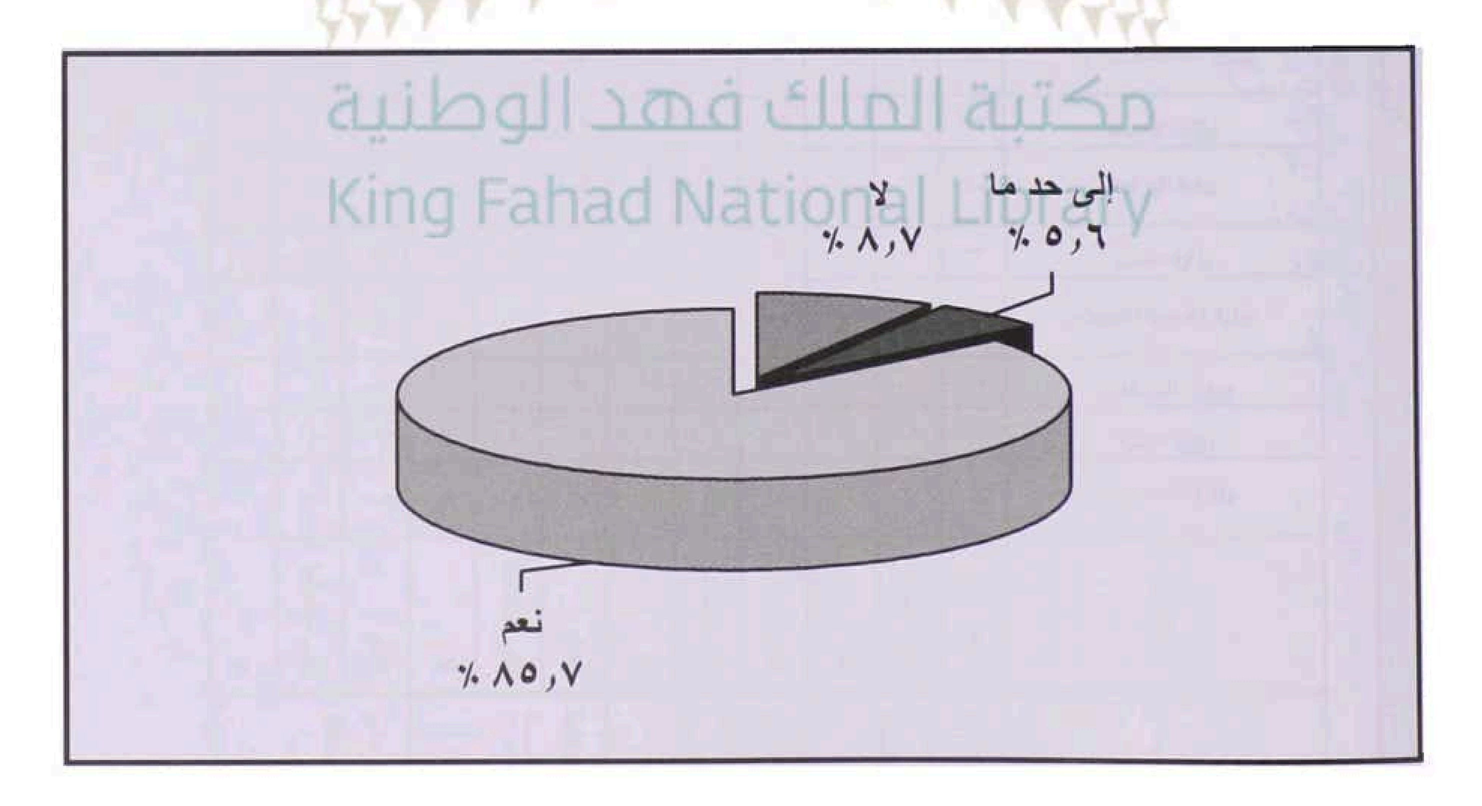
ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

- معظم مواقع الإنترنت تقدم على الصفحة الرئيسة قائمة للمحتويات يظهر فيها عادة الأقسام الرئيسة للموقع بشكل مشابه لعناوين الفصول التي تظهر في فهرس المحتويات الخاص بالكتاب، وقد أشارت نتائج تحليل البيانات إلى أن نسبة (٨٥،٧٪) من المواقع مقسمة من العام إلى الخاص.
- يتميز النص التشعبي في أنه يحتوي على كلمات مميزة (تسمى ارتباطات) بحيث عندما ينقر الزائر فوقها تنقله مباشرة إلى صفحات تتضمن معلومات أكثر تفصيلاً، وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية العظمى من المواقع وذلك بنسبة (٩٥،٢٪) توفر ارتباطات تشعبية للمعلومات المهمة داخل الموقع.
- ومن المهم أن تصميم الموقع يتيح روابط للعودة إلى الصفحة الرئيسة وذلك في كل صفحة من صفحاته وهذا يسهل التصفح على الزائر، ويساعده بالتالي على التحرك خلال الموقع. وقد كان من نتائج تحليل البيانات أن جميع المواقع تسهل العودة للصفحة الرئيسة بنسبة (١٠٠٪).
- من الأساليب المستخدمة للبحث داخل الموقع توفير محرك بحث خاص بالموقع، إضافة لما تقوم به بعض المواقع من توفير إمكانية البحث في محركات البحث الشهيرة مثل Google وتقديم ذلك كخدمات إضافية. وقد توصلت نتائج تحليل البيانات إلى أن نسبة (٧٦،٢٪) من المواقع تستخدم محرك بحث داخل موقعها. أما المواقع التي لا تستخدمه فقد بلغت نسبتها (٩،٥٪)، في حين تستخدمه بعض المواقع بنسبة (١٤،٣٪) في بعض أجزائها مثل أرشيف الأخبار أو التعاميم.

- أن خـريطة الموقـع هـي تصـوُّر تخطـيطي لمحـتويات الموقـع وتفـريعاته، وتكمن قوة خريطة الموقع في بساطة بنائها، وهي تمكن الزائر من التعرف إلى الموقـع بسـرعة. وتشـير نـتائج تحليل البـيانات أن نسـبة (٦١،٩٪) مـن المواقـع تعـرض محـتوياتها من خلال خريطة الموقع، بينما نسبة (٣٨،١٪) من المواقع لا تعرضها.

- ينبغي توظيف الارتباطات، حيث تقود المستخدم من صفحة إلى أخرى على علاقة بها؛ لكي يتم الكشف عن المعلومات وفق تسلسل منطقي. وقد توصلت الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من المواقع ارتباطاتها وأزرارها فعالة وغير متعطلة بنسبة (٩٥،٢٪).

الشكل رقم (٣) تقسيم المواقع الوزارية الإلكترونية



ويتضح من خلال الشكل رقم (٣) أنه يمكن القول إجمالاً إن نسبة (٨٥،٧٪) من المواقع تهتم بتقسيم الموقع وهذه دلالة جيدة نوعاً ما؛ إلا أنه من المأمول أن تتحسن إلى الأفضل.

رابعًا - المحتوى :

إن جودة الموقع تتبع من جودة المحتوى؛ لأنه الأساس، والأهم بين بقية العناصر الأخرى المكونة للموقع، فكلما زادت جودة المحتويات زادت جودة الموقع وبالعكس. ويمكن للوزارات الحكومية إثراء المحتوى عن طريق إتاحة بعض المعلومات المتوافرة لديها عبر الموقع مباشرة قدر الإمكان مما يتيح الوصول إليها مباشرة من قبل مراجعيها. والجدول رقم (٥) يوضح المعايير التي تتبعتها الباحثة بخصوص المحتوى.

الجدول رقم (٥) محتوى الموقع

المحور الرابع: محتوى الموقع

المعيار	هل يشتمل الموقع على معلومات عن القطاعات المرتبطة بالوزارة؟			هل يعطي الموقع معلومات عن القطاعات المختلفة للوزارة؟			هل اشتمل الموقع على أخبار ذات علاقة بالوزارة؟			هل يشمل الموقع على الأدلة ذات الصلة بالوزارة؟		
المقياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الخارجية	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١
وزارة المالية	١	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	•
وزارة الداخلية	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	١	١	•
وزارة المياه والكهرباء	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	١	١	•
وزارة النقل	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	•
وزارة الزراعة	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١
وزارة الصحة	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	١	١	•
وزارة الخدمة المدنية	✓	١	١	١	١	١	✓	١	١	✓	١	•
وزارة الشئون البلدية والقروية	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١
وزارة التجارة والصناعة	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	١	١	•
وزارة الاقتصاد والتخطيط	✓	١	١	١	١	١	✓	١	١	✓	١	•
وزارة البترول والثروة المعدنية	✓	١	١	✓	١	١	١	١	١	١	١	•
وزارة التعليم العالي	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	•
وزارة التربية والتعليم	١	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	•
وزارة الثقافة والإعلام	✓	ـ	١	١	١	١	✓	١	١	✓	١	١
وزارة العدل	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١
وزارة الشئون الإسلامية	✓	١	١	✓	١	١	١	١	١	١	١	١
وزارة الشئون الاجتماعية	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	١	١	•
وزارة العمل	١	ـ	١	✓	١	١	✓	١	١	✓	ـ	•
وزارة الحج	١	ـ	١	١	١	١	✓	١	١	١	١	١
وزارة الاتصالات	✓	١	١	✓	١	١	✓	١	١	١	١	•
المجموع	١٧	٣	١	١٧	٠	٤	١٩	٢	٠	١٢	٠	٩
النسبة ٪	٨١٪	١٤٪	٥٪	٨١٪	٠٪	١٩٪	٩٠٪	١٠٪	٠٪	٥٧٪	٠٪	٤٣٪

تابع المحور الرابع: محتوى الموقع

المعيار	هل يشتمل الموقع على الهيكل التنظيمي للوزارة؟			هل يشتمل الموقع القوانين والتشريعات واللوائح؟			هل يشتمل الموقع على الإجراءات الخاصة بخدمات الوزارة؟			هل يشتمل الموقع على المناقصات والمنافسات التي تطرحها الوزارة؟		
القياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الخارجية	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة المالية	✓	-	•	✓	-	•	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الداخلية	✓	-	•	✓	-	•	✓	-	-	✓	-	-
وزارة المياه والكهرباء	✓	-	•	✓	-	•	✓	-	-	✓	-	-
وزارة النقل	✓	-	•	✓	-	•	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الزراعة	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الصحة	✓	-	•	✓	-	•	-	-	-	✓	-	-
وزارة الخدمة المدنية	-	-	•	✓	-	•	✓	-	-	-	-	-
وزارة الشئون البلدية والقروية	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة التجارة والصناعة	-	-	•	✓	-	•	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الاقتصاد والتخطيط	-	-	•	✓	-	•	-	-	-	✓	-	-
وزارة البترول والثروة المعدنية	-	-	•	-	-	•	-	-	-	-	-	-
وزارة التعليم العالي	✓	-	•	✓	-	•	✓	-	-	-	-	-
وزارة التربية والتعليم	-	-	•	✓	-	•	-	-	-	✓	-	-
وزارة الثقافة والإعلام	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وزارة العدل	-	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الشئون الإسلامية	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
وزارة الشئون الاجتماعية	✓	-	•	-	-	•	-	-	-	✓	-	-
وزارة العمل	-	-	•	✓	-	•	✓	-	-	-	-	-
وزارة الحج	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
وزارة الاتصالات	-	-	•	✓	-	•	-	-	-	✓	-	-
المجموع	٧	٠	١٤	١٨	-	٣	١٢	٠	٩	١٤	٠	٧
النسبة %	٣٣%	٠%	٦٧%	٨٦%	-	١٤%	٥٧%	٠%	٤٣%	٦٧%	٠%	٣٣%

تابع المحور الرابع : محتوى الموقع

المعيار	هل يشتمل الموقع على أرشيف لمحتويات الموقع؟			هل يشتمل الموقع على الإصدارات ذات العلاقة بالوزارة؟			هل يقدم الموقع معلومات إحصائية تخص الوزارة؟			هل يتم تحديث الموقع بشكل دوري؟			المجموع		
المقياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الخارجية	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-			
وزارة المالية	٢	-	-	-	١	-	٢	-	-	-	-	-			
وزارة الداخلية	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	-			
وزارة المياه والكهرباء	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-			
وزارة النقل	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-			
وزارة الزراعة	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-			
وزارة الصحة	٢	-	-	-	-	-	٢	-	-	٢	-	-			
وزارة الخدمة المدنية	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-	٢	-	-			
وزارة الشئون البلدية والقروية	-	-	-	٢	-	-	٢	-	-	٢	١	-			
وزارة التجارة والصناعة	-	-	-	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-			
وزارة الاقتصاد والتخطيط	-	-	-	٢	-	-	٢	-	-	-	١	-			
وزارة البترول والثروة المعدنية	٢	-	-	-	١	-	٢	-	-	-	-	-			
وزارة التعليم العالي	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-	-	-	-			
وزارة التربية والتعليم	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-			
وزارة الثقافة والإعلام	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
وزارة العدل	٢	-	-	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-			
وزارة الشئون الإسلامية	-	-	-	٢	-	-	-	-	-	-	-	-			
وزارة الشئون الاجتماعية	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	-			
وزارة العمل	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
وزارة الحج	٢	-	-	-	-	-	-	١	-	-	-	-			
وزارة الاتصالات	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	٢	-	-			
المجموع	١٧	٠	٤	١٢	٢	٧	١٣	١	٧	٨	٤	٩	١٦١	١٠	٧٦
النسبة ٪	٨١٪	٠٪	١٩٪	٥٧٪	١٠٪	٣٣٪	٦٢٪	٥٪	٣٣٪	٣٨٪	١٩٪	٤٣٪	٦٦٪	٤٪	٣٠٪

ويتضح من الجدول رقم (٥) ما يلي :

- تعد الفعاليات من المحتويات المهم توافرها في المواقع لما تقدمه من تغطيات للأحداث التي تهم الزائر من النشاطات الثقافية والسياسية والمناسبات الوطنية وغيرها. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية بنسبة (٨١٪) من المواقع يقدمون معلومات عن الفعاليات المرتبطة بالوزارة. بينما هناك ثلاث وزارات تقدم الفعاليات بشكل متقطع أو غير دائم وذلك بنسبة (١٤٪).
- من الضروري أن يحتوي الموقع على صفحة أخبار حديثة للوزارة حيث إن الأخبار تسهم في تعريف زائر الموقع بالمستجدات والأحداث والتطورات الجديدة على مستوى الوزارة وقد أشارت نتائج تحليل البيانات إلى أن الغالبية العظمى من المواقع بنسبة (٩٠٪) توفر أخباراً ذات علاقة بالوزارة.
- تشمل المواقع الحكومية الإلكترونية مجموعة مختلفة من الأدلة كلٍ حسب الحاجة التي تقتضيها مثل دليل عناوين ممثليات المملكة في الخارج، كما في موقع وزارة الخارجية على سبيل المثال. وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن النصف تقريباً بنسبة (٥٧٪) من المواقع تتوافر بها الأدلة ذات الصلة بالوزارة، بينما (٤٣٪) منها لا تتوافر بها المواقع. ولعل السبب عدم العناية من المسؤولين بالوزارة بإتاحة مثل تلك الأدلة.
- يضع الجهاز الحكومي تقسيماً خاصاً للجهازين الإداري، والفني، يأخذ في الاعتبار تفرد المهام التي يقوم بها هذا الجهاز، وعادة يتم وضع ذلك التقسيم في هيكلة تعرف بالهيكل التنظيمي. و قد كشفت نتائج تحليل البيانات أن ما يقرب من ثلثي الموقع بنسبة (٦٧٪) لا تشتمل على الهيكل التنظيمي للوزارة.

- أن هناك عددًا من القوانين والتشريعات التي يصدرها الجهاز الحكومي وتكون مختصة به، والتي من المهم توفيرها في موقعه الإلكتروني ليطلع عليها الزائر؛ إلا أن نتائج تحليل البيانات أشارت إلى أن الغالبية من المواقع بنسبة (٨٦٪) تتيح قوانين وتشريعات الوزارة على صفحاتها.

- يتطلب الكثير من الخدمات شروطًا وإجراءات تستوجب إكمالها للحصول على الخدمة إلكترونياً. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن نسبة (٥٧٪) من المواقع توفر الإجراءات الخاصة بخدمات الوزارة، وهذه نسبة تعد ضئيلة مقارنة بأهمية الخدمات التي من الواجب توفر - على الأقل - شروطها إذا لم تتوافر هي من أجل أن يكون الزائر مطلعًا ليستطيع إكمال باقي إجراءات الخدمات في الوزارة نفسها.

- يتيح طرح الجهاز الحكومي للمناقصات، والمنافسات الخاصة بمشروعات الفرصة لكل الشركات الراغبة في الاشتراك، حيث يتم التعرف إلى الشروط، والمواصفات الخاصة بمناقصات الوزارة؛ ليتم بعد ذلك تقديم المستندات، والعطاءات. و قد أشارت نتائج تحليل البيانات أن قريباً من ثلثي المواقع بنسبة (٦٧٪) تطرح تفاصيل المناقصات والمنافسات عبر صفحاتها.

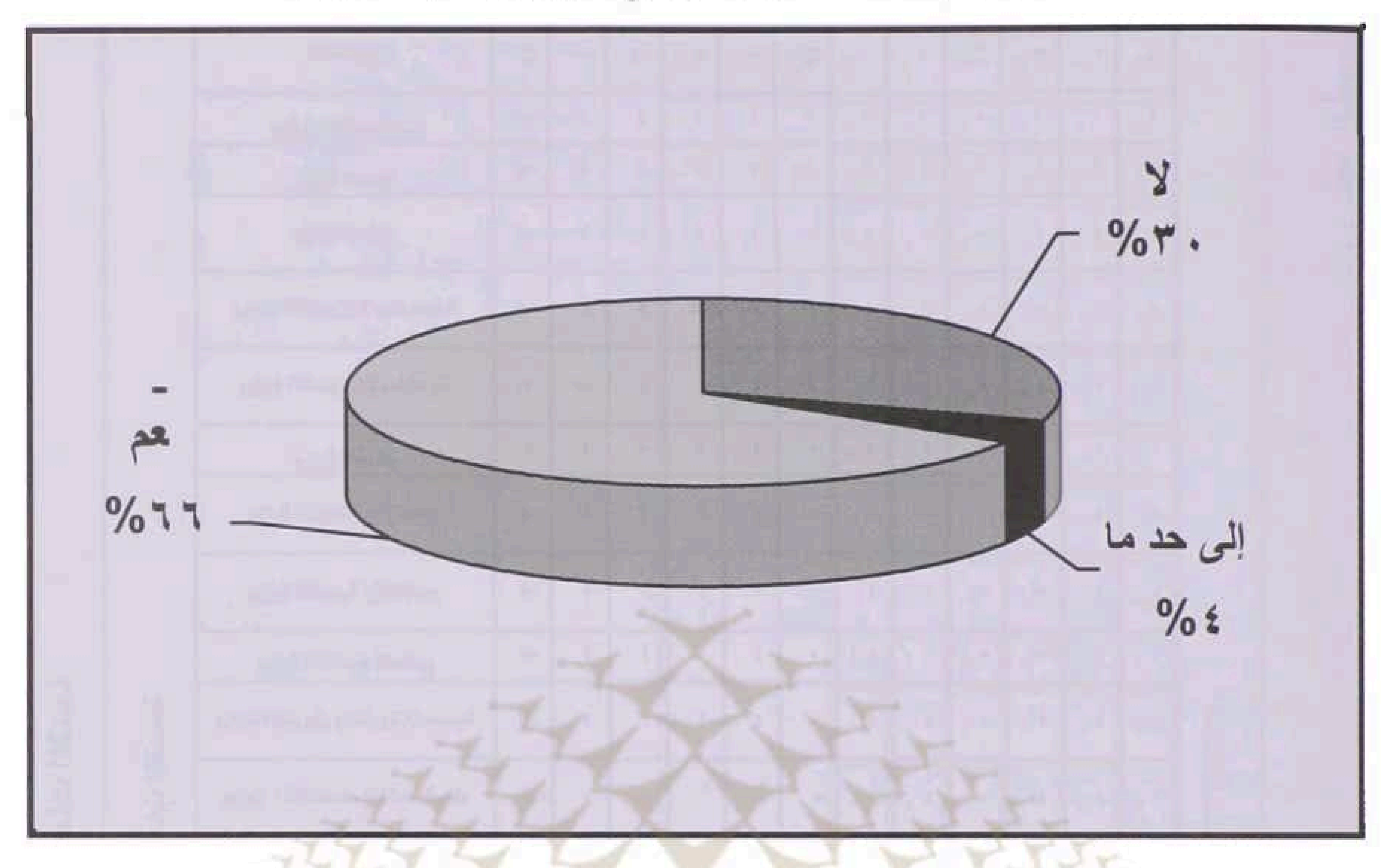
- تعمد بعض المواقع إلى أرشفة بعض محتوياتها القديمة لأهميتها وتكرار الطلب عليها في أوقات لاحقة. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية تقريباً بنسبة (٨١٪) من الموقع تشتمل على أرشيف لبعض أجزائها مثل أرشيف الأخبار.

- عادة ما تصدر وتنشر الجهة الحكومية الرسمية عددًا من الكتب، والتقارير، والإحصاءات، والدراسات والبحوث بشكل دوري، ولذلك يفترض إتاحتها عبر موقعها الإلكتروني؛ ليطلع عليها الزائر. وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن النصف تقريباً بنسبة (٥٧٪) من المواقع لا تشتمل على الإصدارات ذات العلاقة بالوزارة. ولعل السبب في ضعف هذه النسبة يرجع إلى عدم دعم المسؤولين في المواقع الوزارية للنسخ الإلكترونية المتوافرة لتلك المطبوعات، لكي يتم إتاحتها إلكترونياً عبر المواقع الوزارية .

- هناك بعض الإحصاءات المهمة التي توفرها الوزارات وتمثل خلاصة أنشطتها وخدماتها خلال العام. وغني عن الذكر أهمية إتاحة مثل تلك الإحصاءات على الموقع الخاص بالوزارة لما لذلك من أهمية في التخطيط والدراسات والبحوث التنموية. وقد تبين من نتائج تحليل البيانات أن ثلثي المواقع بنسبة (٦٢٪) تقدم معلومات إحصائية تخص الوزارة.

- يتوقف التحديث في المواقع الإلكترونية على طبيعة المعلومات ونوعها؛ فالمعلومات التاريخية والثابتة يكون تحديثها نادراً كالمعلومات عن التطور التاريخي وإنشاء الوزارة، ولذا فمن الممكن أن يكون التحديث دورياً وسريعاً لأجزاء وصفحات الموقع النشيطة والتي تحتاج لذلك النوع من التحديث المستمر. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن نسبة (٤٣٪) من المواقع لا تحدث بشكل دوري وهذه نسبة تعد ضئيلة مقارنة بأهمية التحديث في جذب الزوار بإتاحة ما يتطلب تجديده من معلومات. ولكن الملاحظة أن تحديث الموقع لدى غالبية الوزارات لا يتواءم مع متطلبات المواقع الخدماتية، والمواقع الحكومية.

الشكل رقم (٤) محتوى المواقع الوزارية الإلكترونية



و بالنظر لهذا المحور يمكن القول بشكل عام إن ثلثي المواقع بنسبة (٦٦٪) حققت جميع المعايير الخاصة بالمحتوى. ومن المفترض على مواقع الوزارات وهي جوانب خدمية أن تكون هذه النسبة أكثر بكثير نظراً؛ لأن المحتوى يعد أحد أهم محاور التقييم.

خامسًا- الخدمات المقدمة:

من المعروف أن للوزارات خدمات تختص بها وتقدمها للمستفيدين، ولذا فإن وجود هذه الخدمات على موقع الوزارة على الإنترنت يعد من أهم المعايير التي تميز موقعًا عن آخر. وكلما تعددت الخدمات المتاحة على الإنترنت كان ذلك عنصراً من عناصر نجاح الوزارة وموقعها على الإنترنت، كما أن هذه الدراسة تركز على الخدمات الإلكترونية في المواقع الوزارية. والجدول رقم (٦) يعرض عددًا من المعايير التي تكشف الخدمات المقدمة في المواقع :

الجدول رقم (٦) الخدمات المقدمة

المعيار	المقياس	وزارة الخارجية	وزارة المالية	وزارة الداخلية	وزارة المياه والكهرباء	وزارة النقل	وزارة الزراعة	وزارة الصحة	وزارة الخدمة المدنية	وزارة الشئون البلدية والقروية	وزارة التجارة والصناعة	وزارة الاقتصاد والتخطيط	وزارة البترول والثروة المعدنية	وزارة التعليم العالي	وزارة التربية والتعليم	وزارة الثقافة والإعلام	وزارة العدل	وزارة الشئون الإسلامية	وزارة الشئون الاجتماعية	وزارة العمل	وزارة الحج	وزارة الاتصالات	المجموع	النسبة ٪
المحور الخامس : الخدمات المقدمة																								
هل يقدم الموقع خدمات ربط بمواقع أخرى ذات علاقة ؟	نعم	٢	٢	-	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	-	-	٢	٢	٢	٢	١٨	٨٥,٧٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	-	-	-	-	١	٤,٨٪
	لا	-	-	٠	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	-	-	-	-	-	٢	٩,٥٪
هل يقدم الموقع خدمة القوائم البريدية ؟	نعم	-	-	-	-	٢	-	٢	-	٢	٢	-	-	-	-	-	-	-	٢	-	-	-	٥	٢٣,٨٪
	إلى حد ما	-	-	-	١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	٤,٨٪
	لا	٠	٠	٠	-	-	٠	-	٠	-	-	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	-	٠	٠	٠	١٥	٧١,٤٪
هل يقدم الموقع خدمة الدفع للرسوم إلكترونيًا ؟	نعم	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٠٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠٪
	لا	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢١	١٠٠٪
هل هناك نماذج طلب الخدمات إلكترونيًا	نعم	٢	-	-	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	٢	٢	-	-	-	٢	-	-	-	٥	٢٣,٨٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٠٪
	لا	-	٠	٠	-	٠	٠	٠	٠	-	٠	٠	٠	-	-	٠	٠	٠	٠	٠	٠	-	١٦	٧٦,٢٪

تابع المحور الخامس : الخدمات المقدمة

هل يتجاوب المسئولون عـن الموقـع مـع التساؤلات المرسلة ؟	نعم	-	-	-	-	٢	-	-	-	-	-	-	-	-	٢	-	-	-	-	-	-	٢	٣	٪١٤.٢
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	٪٤.٨
	لا	٠	٠	٠	٠	-	-	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	-	٠	٠	٠	٠	٠	٠	-	١٧	٪٨١
هـل يمكـن اسـتخدام الموقـع لمـتابعة إجـراء معاملة والتعقيب عليها؟	نعم	٢	٢	-	٢	٢	٢	-	٢	-	-	-	-	٢	٢	-	-	-	-	-	-	-	٨	٪٣٨.١
	إلى حد ما	-	-	٠	-	-	-	-	-	٠	٠	٠	٠	-	-	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٪٠
	لا	-	-	٠	-	-	-	-	-	٠	٠	٠	٠	-	-	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٣	٪٦١.٩
المجموع ؟	نعم																						٣٩	٪٣٠.٩
	إلى حد ما																						٣	٪٢,٤
	لا																						٨٤	٪٦٦.٧

ويتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي :

- أن الروابط تثري الموقع كما أنها تعد من أساليب تقديم روابط لمواقع أخرى ذات علاقة. ولذلك نجد أن أكثر من ثلثي المواقع تقدم خدمات ربط بمواقع أخرى ذات علاقة بنسبة (٧، ٨٥٪)، بينما لا تقدمها بنسبة (٥، ٩٪)، ولعل السبب في ذلك إن بعض الوزارات توفر روابط خدمية لاصلة لها بخدمات الوزارة مثل وضع موقع وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد رابطًا لموقع الشيخ عبد العزيز بن باز.

- تعد خدمة القوائم البريدية إحدى خدمات الاتصال المهمة في مواقع الإنترنت ولذلك من المهم توظيف هذه الخدمة في مجال القطاع الحكومي، حيث يتم عن طريقها إرسال ما هو مهم لزائر الموقع والذي اشترك في هذه القائمة عبر وضع بريده الإلكتروني ويمكن استخدامها في إرسال التعاميم واللوائح في وزارة التعليم على سبيل المثال، وكذلك إرسال النشرات والأخبار الخاصة بالمواقع الحكومية، وغيرها من الاستخدامات. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية لا توفر خدمة القوائم البريدية وذلك بنسبة (٤، ٧١٪) بينما توفرها في بعض أجزاء الموقع بنسبة (٨، ٤٪) كما في حملة الترشيد في وزارة المياه والكهرباء.

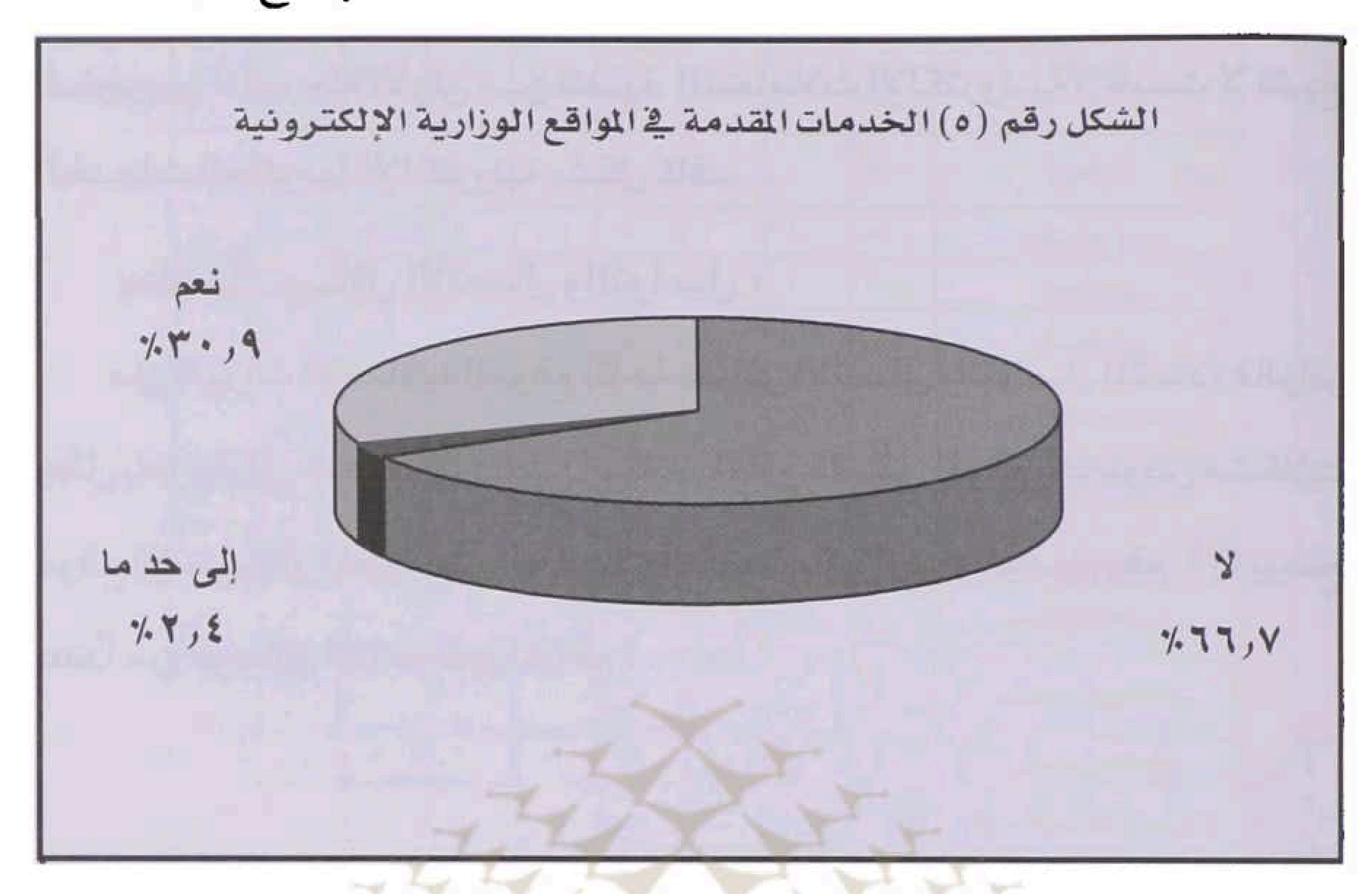
- تسمح خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت للعملاء بإتمام ومتابعة الإجراءات الخاصة بدفع الفواتير الخاصة بالمعاملات الحكومية سواء عبر بطاقات الائتمان بما فيها بطاقات الفيزا و الماستر كارد، وعلى الرغم من أهمية وجودها في المواقع الحكومية الإلكترونية؛ لتسهيل إجراءات الخدمات من قبل الزائر؛ إلا أن نتائج تحليل البيانات كشفت

افتقار هذه المواقع إلى خدمة الدفع الإلكتروني وذلك بنسبة (١٠٠٪). والجدير بالذكر أن هذه الخدمة مهمة جداً لمراجعي بعض الوزارات الخدمية التي تقدم بعض خدماتها بمقابل مادي، وبالتالي تعفي المراجع من تكبد عناء الحضور والدفع المباشر في مقر الوزارة، ولكن من المعروف في المملكة العربية السعودية أن أكثر الخدمات المرتبطة بالرسوم المالية مرتبطة بالبنوك مباشرة وهذا ما يوضح سر عدم وجود مثل هذه الخدمات في المواقع.

- إن هناك الكثير من المعاملات التي تقوم بها الأجهزة الحكومية والتي عادة تتم على شكل تبادل بيانات في صيغة نماذج ورقية، ونظراً لكون هذه التعاملات تتم بشكل دوري ومستمر وتتطلب كثيرًا من الوقت والجهد لتسجيل هذه البيانات وطباعتها وإرسالها بالبريد العادي أو عن طريق مندوب ومن ثم إعادة تسجيلها في الأنظمة الآلية للجهة المستقبلة، لذلك جاءت النماذج الإلكترونية لتوفر عملية الإرسال سواء بين الأجهزة الحكومية نفسها أو بين المواطن والجهاز الحكومي بشكل آمن وتقرأ آلياً، وعلى الرغم من أهمية تواجدها إلا أن نتائج تحليل البيانات كشفت أن ثلثي المواقع لا تقدم نماذجها إلكترونياً لطلب الخدمات وذلك بنسبة (٧٦،٢٪)، بينما تقدم خمسة فقط من المواقع بنسبة (٢٣،٨٪) هذه النماذج. ولعل السبب في ضعف تقديم هذه الخدمة اعتماد كثير من المواقع على توفير نماذج لطلب الخدمات على شكل Word ،PDF وهذه النماذج تطبع ورقياً وتعبأ وتقدم للوزارة في شكل يدوي وهذا يدل على عدم تطبيق المواقع الوزارية لمفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك بسبب ضعف توافر البنية التقنية المناسبة.

من المهم أن يعتني المسؤولون، ومشرفو الموقع بالتجاوب مع الزوار لمواقعهم للإجابة عن استفساراتهم وحل مشكلاتهم وتقديم الخدمات لهم. وقد قامت الباحثة بمراسلة جميع المواقع عبر وضع عدد من الاستفسارات وإرسالها عبر وسائل الاتصال المتاحة عبر مواقعهم، وقد جاءت نتائج تحليل البيانات أنه لا يتجاوب مسئولوها مع التساؤلات المرسلة وذلك بنسبة (٨١٪) حيث لم تقم أكثر المواقع بالرد على استفسارات الباحثة المرسلة للتأكد من تفاعلهم مع الأسئلة الخاصة بالجمهور، وهذا مما يقلل من فاعلية ومصداقية الاتصال والمتابعة لبعض المواقع مع زائريها.

من المهم أن يسمح الموقع لمراجع المعاملة بالدخول إلى الموقع على الإنترنت والاستعلام عن معاملته ومعرفة ما تم فيها، وفي حالة أن المعاملة مازالت موجودة بالوزارة فإن النظام الإلكتروني يسمح للمراجع بالتعقيب إلكترونياً على المعاملة حيث سيبلغ كل من الموظف المختص ومديره المباشر آلياً بعملية التعقيب. وعلى الرغم من هذه الأهمية؛ إلا أن نتائج تحليل البيانات كشفت أن ثلثي المواقع تقريباً لا يقدمون خدمة الاستعلام الإلكتروني للمعاملات ومتابعتها وذلك بنسبة (٩، ٦١٪) بينما بلغت نسبة تقديم خدمة الاستعلام الإلكتروني في المواقع (٣٨،١٪) وهذا يعد قصورًا في تقديم الخدمات الإلكترونية، ولعل السبب عدم إكمال الأجهزة الحكومية لمشروع الحكومة الإلكترونية الذي بدأ تنفيذه وشق طريقه لبعض الأجهزة الحكومية كما يمكن أن يكون السبب عدم اكتمال البنية التحتية لتقنيات المعلومات بالوزارة مما يتيح لها تقديم هذه الخدمة.



وبالنظر إلى الشكل رقم (٥) يمكن القول بأن مستوى تقديم الخدمات في الوزارات إجمالاً ضعيفٌ جداً، حيث إن ثلثي المواقع لم توفرها وذلك بنسبة (٦٦،٧٪)، بينما توفرت بنسبة (٣٠،٩٪)، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الوزارات التي تقدم تلك الخدمات الإلكترونية تغطي جزءاً يسيراً من الخدمات التي يفترض أن تقدمها بهذه الطريقة، وهذه النسبة الضئيلة تضعف من قيمة الموقع الوزاري بحيث لا يحقق الهدف المنشود منه وهو تلبية احتياجات الفرد من الخدمات الوزارية. وفي الدراسات السابقة نجد في دراسة قدمتها الحكومة البريطانية عن طريق وحدة تقنيات المعلومات، والتي وردت في دراسة الشريف إن نسبة (٦٪) من المواقع الحكومية البريطانية تقدم خدماتها عبر بوابة موحدة، بينما بنسبة (٨٪) يمكن إنجاز خدماتها إلكترونياً. وهذا ما لم يتحقق في الوزارات فمازالت البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في التشغيل

التجريبي للمرحلة الأولى من تنفيذ التعاملات الإلكترونية، حيث لا تتيح الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل كافٍ.

سادساً- وسائل الاتصال والتواصل :

من الميزات الإضافية للموقع إتاحة طرائق الاتصال والتواصل المتعددة فالزائر يظل بحاجة إلى شخص يرد على أسئلته المطروحة على الموقع بخصوص مشكلات موقع الإنترنت أو المعلومات والخدمات الخاصة بالوزارة، والجدول رقم (٧) يوضح عددًا من الوسائل المتاحة عبر المواقع :

الجدول رقم (٧) وسائل الاتصال والتواصل

المحور السادس: وسائل الاتصال والتواصل

العبارة	هل يتوافر عنوان البريد الإلكتروني الخاصة بالوزارة؟			هل يتوافر عنوان النماذج التفاعلية على الموقع؟			هل يتوافر اتصال عنوان البريد العادي على الموقع؟		
المقياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الخارجية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة المالية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الداخلية	-	-	-	-	-	-	✓	-	-
وزارة المياه والكهرباء	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة النقل	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الزراعة	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الصحة	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة الخدمة المدنية	✓	-	-	✓	-	-	-	✓	-
وزارة الشئون البلدية والقروية	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة التجارة والصناعة	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الاقتصاد والتخطيط	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة البترول والثروة المعدنية	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة التعليم العالي	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
وزارة التربية والتعليم	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة الثقافة والإعلام	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة العدل	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة الشئون الإسلامية	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة الشئون الاجتماعية	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة العمل	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة الحج	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
وزارة الاتصالات	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-
المجموع	١٣	-	٨	٢٠	٠	١	١١	١	٩
النسبة %	٦٢٪	٠٪	٣٨٪	٩٥٪	٠٪	٥٪	٥٢٪	٥٪	٤٣٪

تابع المحور السادس: وسائل الاتصال والتواصل

المعيار	هل يتوافر اتصال أرقام هواتف الوزارة على الموقع؟			هل يتوافر أرقام فاكس للوزارة المختلفة على الموقع؟			هل يعرض الموقع بشكل واضح وسائل الاتصال بمسئول الموقع؟			المجموع؟		
القياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الاتصالات	٢	١	٠	٢	١	٠	٢	١	٠			
وزارة الحج	١	-	٠	١	١	٠	١	١	٠			
وزارة العمل	١	-	٠	١	-	٠	١	-	٠			
وزارة الشئون الاجتماعية	١	١	١	١	-	٠	١	-	٠			
وزارة الشئون الإسلامية	١	١	٠	١	١	٠	١	١	٠			
وزارة العدل	١	١	٠	١	١	٠	٢	١	٠			
وزارة الثقافة والإعلام	١	-	٠	١	١	٠	١	١	٠			
وزارة التربية والتعليم	١	١	١	١	-	١	٢	-	١			
وزارة التعليم العالي	٢	١	١	٢	١	١	١	١	١			
وزارة البترول والثروة المعدنية	١	١	٠	١	١	٠	٢	١	٠			
وزارة الاقتصاد والتخطيط	٢	١	٠	٢	١	٠	١	١	٠			
وزارة التجارة والصناعة	٢	١	٠	٢	١	٠	٢	١	٠			
وزارة الشئون البلدية والقروية	٢	١	٠	٢	١	٠	٢	١	٠			
وزارة الخدمة المدنية	٢	١	١	٢	١	١	٢	١	١			
وزارة الصحة	١	١	٠	١	-	٠	٢	-	٠			
وزارة الزراعة	٢	١	٠	٢	١	١	٢	١	١			
وزارة النقل	٢	١	٠	٢	١	١	٢	١	١			
وزارة المياه والكهرباء	٢	١	٠	٢	١	١	٢	١	١			
وزارة الداخلية	٢	١	١	١	١	٠	١	١	٠			
وزارة المالية	٢	١	٠	١	١	١	٢	١	١			
وزارة الخارجية	٢	١	٠	٢	١	١	٢	١	١			
المجموع	١٢	٣	٦	١٠	٤	٧	١٣	٠	٨	٧٩	٨	٣٩
النسبة ٪	٥٧٪	١٤٪	٢٩٪	٤٨٪	١٩٪	٣٣٪	٦٢٪	٠٪	٣٨٪	٦٢٪	٦٪	٣١٪

ويتضح من خلال الجدول رقم (٧) ما يلي :

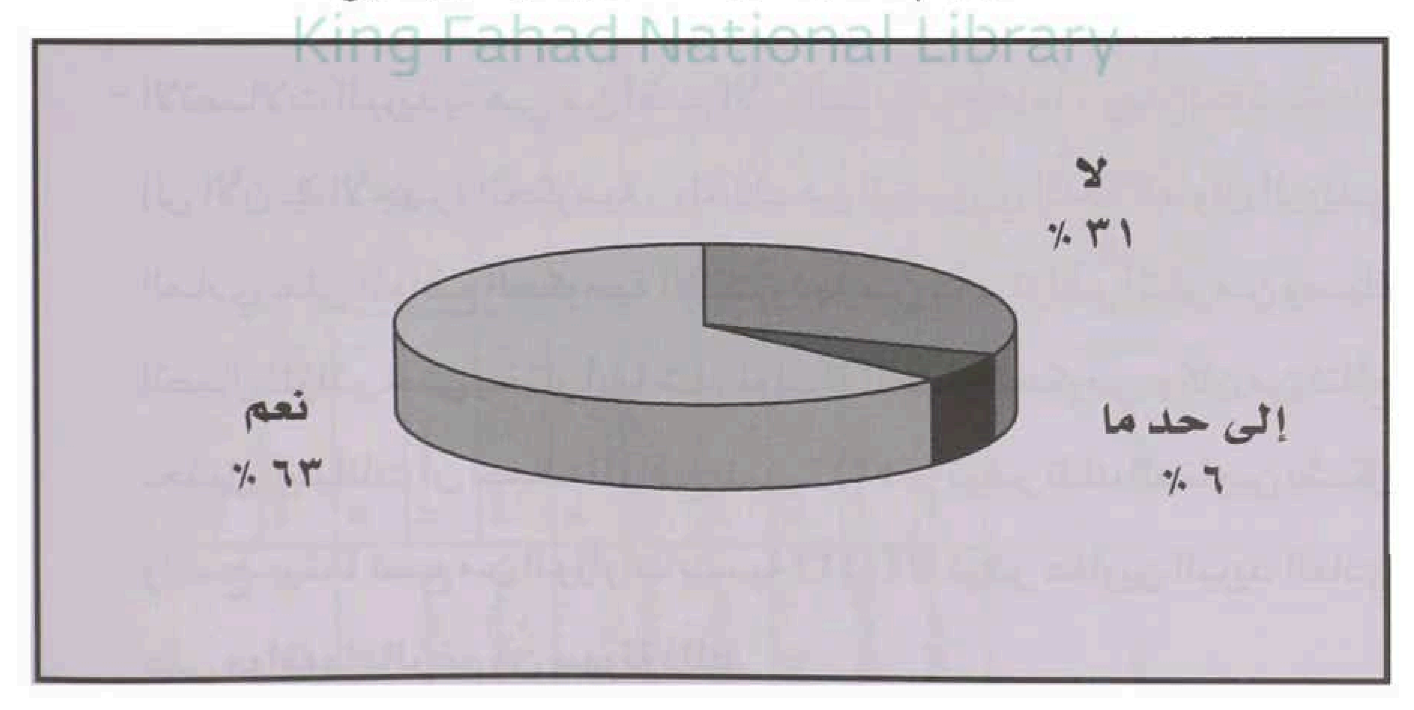
- يعد البريد الإلكتروني من أكثر خدمات الإنترنت شعبية واستخداماً وهذا يرجع إلى بساطة وسهولة الخدمة وسرعة وصول الرسالة إلى أي مكان في العالم واستلام الرد في مدة وجيزة من الوقت، ومن استخدامات البريد في القطاع الحكومي مراسلة الجهاز نفسه بغية إجابة على تساؤلات معينة أو اقتراحات أو شكاوى. وتشير نتائج تحليل البيانات إلى أن (٦٢٪) من المواقع توفر عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالوزارة لغرض التواصل معها. وبالرغم من شيوع وسهولة استخدام البريد الإلكتروني إلا أن (٣٨٪) من الوزارات لا توفر هذه الخدمة.

- النماذج التفاعلية هي عبارة عن نموذج معد إلكترونياً يعبأ من قبل الزائر، ويرسل مباشرة عبر الموقع إلى الجهة المطلوبة انظر الملحق رقم (٢). وكان من نتائج تحليل البيانات أن الغالبية العظمى بنسبة (٩٥٪) من المواقع توفر مثل هذه النماذج مثل وزارة النقل.

- الاتصالات البريدية هي من أقدم الأساليب استخداماً، ومازالت تستخدم إلى الآن في الأجهزة الحكومية، ولذلك من الضروري إتاحة العنوان البريدي العادي على المواقع الحكومية الإلكترونية من باب توافر أكثر من وسيلة اتصال للزائر حتى يختار أيها شاء لمراسلة الجهاز الحكومي. وكان من نتائج تحليل البيانات أن نصف المواقع بنسبة (٥٢٪) توفر تلك العناوين بشكل واضح. بينما تسع من الوزارات بنسبة (٤٣٪) لا توفر عناوين البريد العادي على مواقعها بالرغم من سهولة ذلك.

- يبقى الهاتف وسيلة اتصال ثابتة و مستخدمة في جميع الأجهزة الحكومية. وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن نصف المواقع تقريباً بنسبة (٥٧٪) توفر أرقام الهاتف على صفحات مواقعها بشكل مفصل. بينما توفر بنسبة (١٤٪) بعض الأرقام الخاصة بالوزارة بشكل عام، ولا توفر جميع أرقام الإدارات والقطاعات المختلفة للوزارة، بينما لا توفر أرقام الهاتف في ثلث المواقع تقريباً بنسبة (٢٩٪) بالرغم من أهميته وسهولة إتاحته.
- الفاكس وسيلة تسهل إرسال واستقبال الوثائق و المستندات على مدار الساعة من أي مكان فهو بذلك وسيلة فعالة وسريعة لتواصل وإنجاز المعاملات. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن (٤٨٪) من المواقع تتيح رقم فاكس للتواصل على صفحاتها.
- من المهم وجود وسيلة اتصال بمشرف الموقع بغية مراسلته من قبل الزائر بشأن الاستفسارات، ومشكلات الموقع. وقد جاءت نتيجة تحليل البيانات لتوضح أن ثلثي المواقع تقريباً بنسبة (٦٢٪) تتيح الاتصال بمشرف الموقع.

الشكل رقم (٦) وسائل الاتصال والتواصل بالموقع



ويتضح من خلال الشكل رقم (٦) أنه يمكن القول إجمالاً أن قريباً من ثلثي المواقع بنسبة (٦٣٪) توفر وسائل الاتصال والتواصل المتعددة؛ إلا أن هذه النسبة لم تكن متوقعة نظراً لسهولة توفير مثل هذه الوسائل في أي موقع إلكتروني.

سابعاً - سهولة الوصول إلى الموقع :

تعد سهولة الوصول إلى الموقع من عناصر التقييم المهمة حيث إنه كلما كان الوصول إلى الموقع سهلاً زادت الاستفادة منه، ويسهم تكشيف الموقع وتضمينه في المحركات والأدلة إلى الوصول له عن طريق البحث. فمحركات البحث المشهورة والأدلة الموضوعية تساهم في تسهيل الوصول إلى المواقع كما هو متضح في الجدول التالي من خلال عملية البحث التي قامت بها الباحثة في بعض أشهر المحركات والأدلة :

الجدول رقم (٨) سهولة الوصول للموقع

المحور السابع: سهولة الوصول للموقع

المعيار	هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال محرك بحث Google؟			هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال محرك بحث Alta Vista؟		
المقياس	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا
وزارة الخارجية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة المالية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الداخلية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة المياه والكهرباء	✓	-	-	-	-	-
وزارة النقل	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الزراعة	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الصحة	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الخدمة المدنية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الشئون البلدية والقروية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة التجارة والصناعة	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الاقتصاد والتخطيط	✓	-	-	✓	-	-
وزارة البترول والثروة المعدنية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة التعليم العالي	✓	-	-	✓	-	-
وزارة التربية والتعليم	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الثقافة والإعلام	✓	-	-	✓	-	-
وزارة العدل	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الشئون الإسلامية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الشئون الاجتماعية	✓	-	-	✓	-	-
وزارة العمل	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الحج	✓	-	-	✓	-	-
وزارة الاتصالات	✓	-	-	✓	-	-
المجموع	٢١	-	٠	٢٠	٠	١
النسبة ٪	٪١٠٠	٪٠	٪٠	٪٩٥	٪٠	٪٥

تابع المحور السابع : سهولة الوصول للموقع

السؤال	الإجابة																						المجموع	النسبة
هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال الدليل الموضوعي العربي دليل المواقع العربية Raddadi ؛	نعم	٢	٢	٢	-	٢	٢	-	٢	٢	٢	٢	٢	-	-	-	٢	٢	-	٢	-	٢	١٤	٦٧٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٠٪
	لا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٧	٢٣٪
هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال الدليل الموضوعي الإنجليزي Yahoo ؛	نعم	٢	٢	٢	-	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢٠	٩٥٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٠٪
	لا	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	٥ ٪
هل يحتوي الموقع على (ميتاداتا) نصف محتوى الموقع ؟	نعم	-	-	-	-	-	-	٢	-	٢	٢	-	٢	-	-	٢	-	٢	-	-	٢	-	٧	٣٣٪
	إلى حد ما	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٠	٠٪
	لا	٠	٠	-	٠	٠	٠	٠	-	٠	٠	-	٠	-	-	٠	٠	٠	-	٠	٠	٠	١٤	٦٧٪
المجموع ؟	نعم																						٨٢	٧٨٪
	إلى حد ما																						٠	٠٪
	لا																						٢٣	٢٢٪

ويتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي :

- يعد محرك google من أفضل محركات البحث على الإنترنت وبالتأكيد أكبرها ، كما يدعم اللغة العربية بشكل فعال، إضافة إلى تغطيته الممتازة للمواقع العربية. وقد خرجت نتائج تحليل البيانات من أن جميع المواقع سهل الوصول إليها عبر هذا المحرك، وذلك بنسبة (١٠٠٪)، ولعل السبب يرجع لقدرة المحرك وإمكاناته.

- يعد محرك ألتافيستا AltaVista من أكبر محركات البحث على الإنترنت وأسرعها ، ويستطيع تنفيذ عمليات بحث متقدمة ، كما يدعم اللغة العربية بشكل جيد. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية العظمى من المواقع سهل الوصول إليها عبر هذا المحرك وذلك بنسبة (٩٥٪).

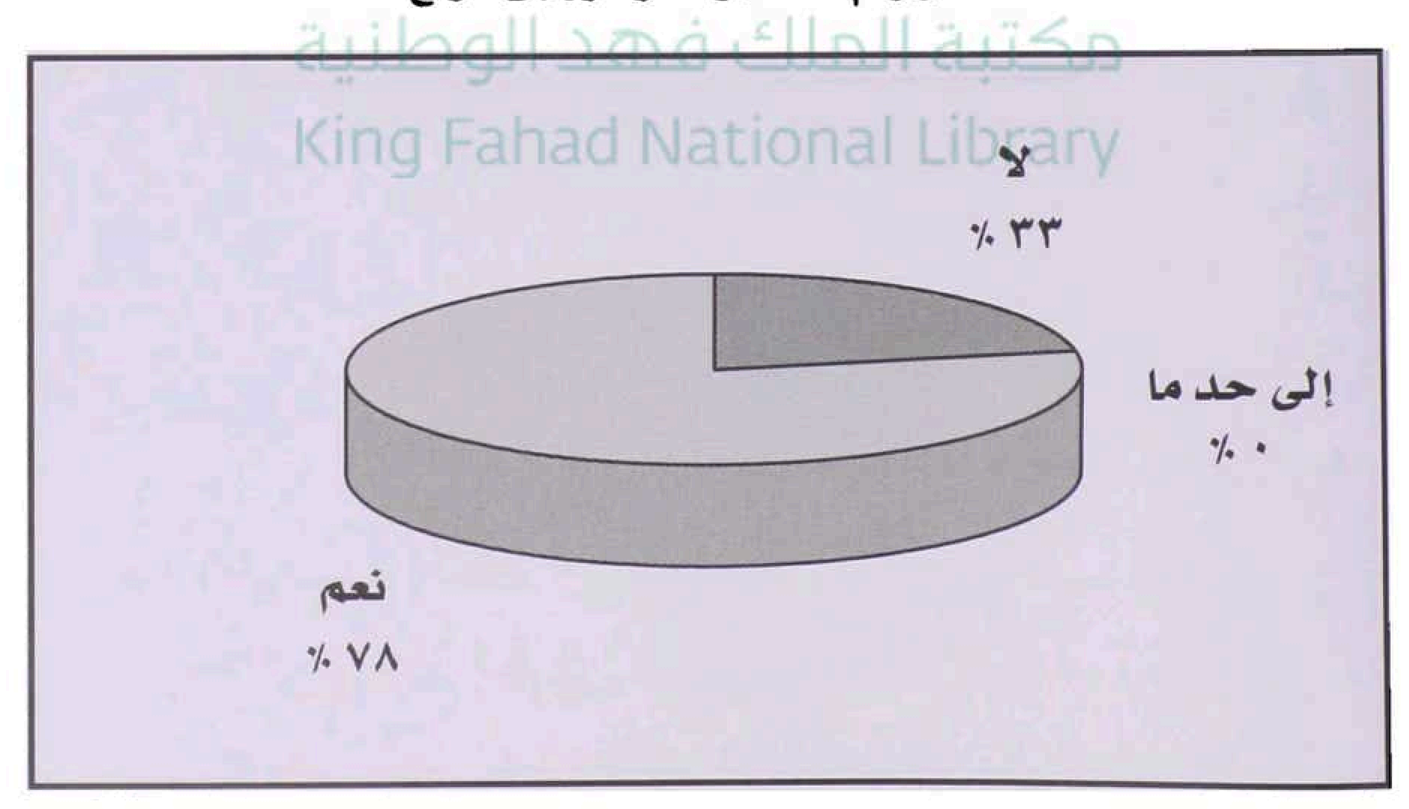
- يعتبر دليل المواقع العربية (الردادي) دليلاً عربياً رائداً. وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن ثلثي المواقع تقريباً سهل الوصول إليها عبر الدليل الموضوعي العربي دليل المواقع العربية (Raddadi)، حيث بلغت النسبة (٦٧٪)، بينما تعذر الوصول إليها عبر هذا المحرك بنسبة (٣٣٪) وكانت هذه النسبة غير متوقعة، وذلك لأن هذا الدليل يركز وبشكل خاص على المواقع السعودية ، والمواقع الحكومية السعودية من أهم المواقع التي يفترض أن يشملها هذا الدليل.

- يعد Yahoo من أهم مواقع الأدلة الموضوعية على الإنترنت. ويفضل عند البحث عن الموضوعات والمواقع العامة. وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن الغالبية العظمى من المواقع سهل الوصول إليها عبر هذا الدليل بنسبة (٩٥٪).

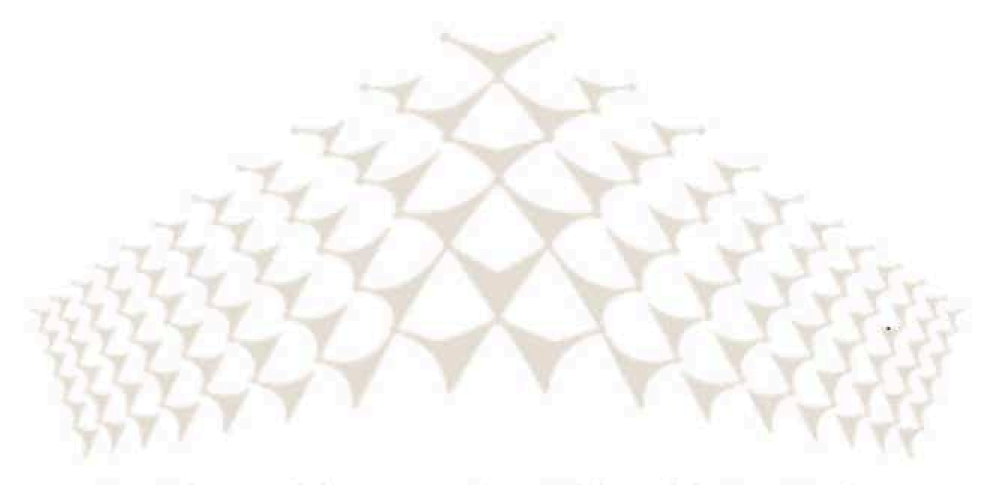
أن الوجود العربي للمواقع الحكومية على الإنترنت على الرغم من زيادة عدده إلا أنه ليس ذا نوعية جيدة تمكن الزائر من الوصول إليه بسهولة ، ويعود ذلك في أحد أسبابه إلى أن طريقة بناء واصفات البيانات Metadata لم تكن جيدة في

مجملها ، ولم تتبع المعايير العالمية في هذا الشأن. وتسهم الميتاداتا في تكشيف المواقع على الإنترنت بتقديم المعلومات المهمة لمحركات البحث ، لزيادة كفاية التكشيف ومن ثم تسهيل الوصول إليها عن طريق محركات البحث. و يعتمد هذا الجزء من الدراسة على التحليل بشكل آلي تماماً للمواقع الوزارية الإلكترونية عن طريق برنامج Meta Tag Analyzer من إنتاج شركة Submit Express وهي واحدة من الشركات المتخصصة في قضايا محركات البحث. وتقدم هذه الأداة مجموعة من المعلومات من ناحية سرعة الوصول إلى المواقع، وزمن تحميلها ، والمحتوى اللغوي لها ، ورمزه العالمي، وعنوان الموقع، وقد كشفت نتائج تحليل البيانات أن ثلثي مواقع الوزارات لم تهتم عند إنشائها لمواقعها بدور الميتاداتا في عملية الوصول إلى الموقع وذلك بنسبة (٦٧٪)؛ لأنها لم تضع واصفات تسهل عملية الربط بالموقع ومحتوياته.

الشكل رقم (٧) سهولة الوصول إلى الموقع

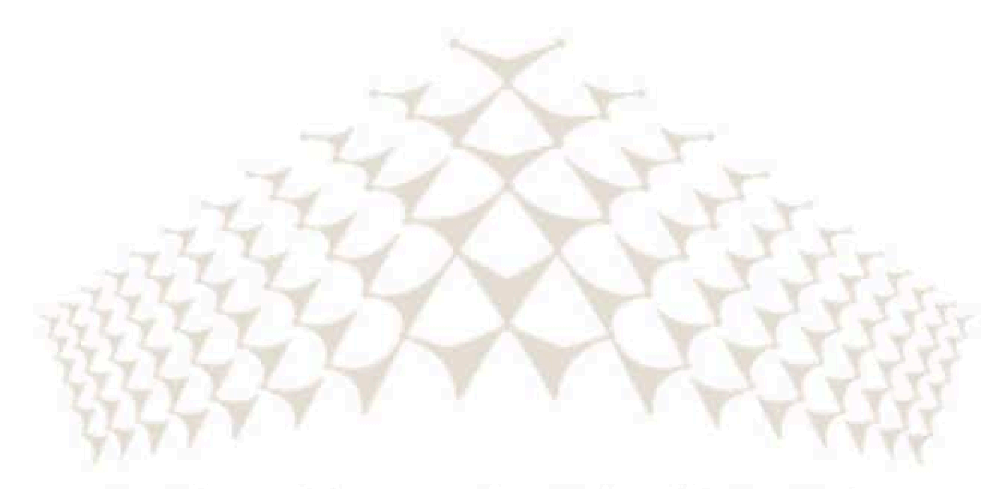


ومن خلال الشكل رقم (٧) يمكن القول أن هذا المحور (سهولة الوصول إلى الموقع) بلغ نسبة تصل إلى (٧٨٪)، بينما تعذر الوصول إلى الموقع بنسبة (٢٢٪). ولعل السبب في أن النسبة لم تصل إلى مستويات عالية هو تأثرها بدليل المواقع العربية Raddadi الذي لم يكشف المواقع الوزارية السعودية بشكل متكامل؛ إضافةً إلى الميتاداتا ، حيث لم تعن الوزارات بتوفيرها في مواقعها الإلكترونية.



الفصل الخامس

النتائج والتوصيات



مكتبة الملك فهد الوطنية
King Fahad National Library

التقديم :

لقد أحدث التطور السريع في تقنية المعلومات مساحة عريضة لتطوير الأعمال الإدارية في الأجهزة الحكومية، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الحكومة الإلكترونية، مما ساعد على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي، وإمكاناتها البشرية المحدودة، والوصول بخدماتها للمستفيدين، في أماكن تواجدهم، وعلى مدار الساعة.

ولأهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً بتحديث قطاعات الدولة، وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنية المعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، لما لها من فوائد كثيرة للاقتصاد الوطني، الذي ينعكس بدوره بشكل رئيس وإيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين والمستثمرين وقطاع الأعمال.

وتعزيزاً لأهمية الخدمات الإلكترونية جاءت هذه الدراسة "الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية: تقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت"، والتي تهدف إلى معرفة مدى جودة المواقع من حيث التصميم والمحتوى، والتعرف إلى الخدمات الإلكترونية في مواقع الوزارات، والكشف عن نقاط القوة والضعف فيها، إضافةً إلى التعرف إلى الطرائق المستخدمة في تقسيم الموقع والوصول إلى معلوماته، والفترات الزمنية لتحديث الموقع.

وقد استخدمت الباحثة أسلوب تحليل المحتوى Content Analysis من أجل التعرف إلى واقع مواقع الوزارات السعودية على شبكة الإنترنت، وذلك من خلال قائمة مراجعة لتقييم المواقع طورتها الباحثة، واشتملت على سبعة محاور رئيسة

يندرج تحت كل واحد من هذه المحاور عدد من العناصر التقييمية صيغت في شكل أسئلة. بعد ذلك تم تفريغ البيانات وتحليلها، وعرض النتائج المتمخضة عنها على شكل جداول من خلال التوزيع التكراري، والنسب المئوية، وغيرها. والتعليق على تلك النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة ما أمكن ذلك مع إبداء مرئيات الباحثة و ملاحظتها.

أولاً - النتائج :

- تعرض الدراسة ضمن هذا المحور تلخيصاً لأبرز النتائج التي توصلت إليها، وذلك على النحو الآتي :

- جميع الوزارات السعودية وهي اثنتان وعشرون وزارة تمتلك مواقع على الإنترنت باستثناء وزارة الدفاع والطيران؛ إلا أن قطاعاتها المختلفة تمتلك مواقع مستقلة على الإنترنت.

أولاً : معلومات عامة :

١ - أشارت نتائج الدراسة أن الثلثين تقريباً من المواقع قدمت نبذة عامة عن الوزارة أي بنسبة (٧١٪). كما أن جميع المواقع استخدمت شعارها الوزاري في موقعها على شبكة الإنترنت وذلك بنسبة (١٠٠٪)؛ إضافةً إلى ذلك فإن الغالبية العظمى من المواقع لم تحصل على جوائز وذلك بنسبة (٩٠٪).

٢ - أظهرت الدراسة أن نصف المواقع استخدمت أكثر من لغة بنسبة (٥٢٪)، بينما أكثر من الثلث بقليل بنسبة (٣٨٪) تقدمها باللغة العربية فقط. أما

فيما يخص سياسة الاستخدام والسرية ، فإن أكثر من الثلثين بقليل بنسبة (٨١٪) لا تعرضها على مواقعها.

٣ - توصلت الدراسة إلى أن أكثر من ثلثي المواقع بقليل بنسبة (٨٦٪) يمتلك نطاقاً حكومياً (gov.sa.)، بينما بنسبة (١٤٪) يستخدم نطاقاً تجارياً (com.sa.) وهذا من غير المتوقع حيث إن المواقع المدروسة حكومية ويفترض أن تكون تحت نطاق حكومي. كما أوضحت معطيات الدراسة أن ثلثي المواقع الوزارية الإلكترونية تقريباً لا تنص على تاريخ آخر تحديث لمواقعها على الإنترنت وذلك بنسبة (٦٧٪).

٤ - وبالنظر لهذا المحور (المعلومات العامة) بشكل عام يمكن القول بأن مواقع الوزارات السعودية توفر معلوماتها العامة بنسبة (٥٣٪)، بينما كانت نسبة المواقع التي لم توفرها (٤٦٪). ولعل السبب في ذلك عدم توافر معياري سياسة الاستخدام و السرية ، و حصول الموقع على الجوائز بشكل كافٍ مما أثر على إضعاف نسبة البقية الأخرى للمواقع.

ثانياً : تصميم الموقع :

١ - أشارت نتائج الدراسة إلى أن جميع المواقع الوزارية تراعي تناسق الألوان وذلك بنسبة (١٠٠٪).

٢ - كشفت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المواقع لا توفر التبليغ عن الروابط المتعطلة وذلك بنسبة (٩٥٪).

٣ - أظهرت نتائج الدراسة أن ثلثي المواقع بنسبة (٦٢٪) كاملة الإنشاء بينما

أكثر من الثلث بقليل بعض أجزائها قيد الإنشاء أو تحت التعديل وذلك بنسبة (٣٨٪).

٤ - توصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر من ثلثي المواقع لا تقدم معلوماتها النصية بأشكال أخرى (صوت - فيديو)، وذلك بنسبة (٦٧٪) بينما الثلث المتبقي يقدم معلوماته بأشكال أخرى(صوت - فيديو) بنسبة (٣٣٪).

٥ - وبشكل عام توصلت الدراسة إلى أن محور (تصميم المواقع) في المواقع الوزارية، وعلى غير المتوقع بالرغم من اهتمامها بتصميم مواقعها إلا أنه وجد أن ذلك تحقق بنسبة النصف (٥٠٪)، بينما أكثر من الثلث بنسبة (٤٠٪) لم تحقق ذلك، ولعل السبب يكمن في ضعف تقديم خدمة الروابط، وتوفير الوسائط المتعددة مما أعطى صورة أقل لواقع تصميم تلك المواقع.

ثالثاً : تقسيم المواقع :

١ - أشارت نتائج الدراسة إلى أن (٧، ٨٥٪) من المواقع مقسمة من العام إلى الخاص؛ إضافةً إلى أن (٧٦٫٢٪) منها تستخدم محرك بحث داخل الموقع، بينما لا تستخدمه نسبة (٩٫٥٪).

٢ - كشفت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المواقع (٩٥٫٢٪) توفر ارتباطات تشعبية للمعلومات المهمة داخل الموقع. كما أن بنسبة (٩، ٦١٪) من المواقع تعرض محتوياتها من خلال خريطة الموقع.

٣ - أظهرت نتائج الدراسة أن ارتباطات وأزرار الغالبية العظمى من المواقع فعالة وغير متعطلة وذلك بنسبة (٩٥٪).

٤ - وبشكل عام وعند النظر إلى هذا المحور (تقسيم الموقع) بصورة كلية، فإن مواقع الوزارات السعودية حققته بنسبة (٨٥،٧٪)، بينما لم تحققه بنسبة (٨،٧٪).

رابعاً : المحتوى :

١- أشارت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من المواقع بنسبة (٩٠٪) توفر أخباراً ذات علاقة بالوزارة. كما أن نسبة (٨١٪) من المواقع تقدم معلومات عن الفعاليات المرتبطة بالوزارة، ونسبة (٦٧٪) تطرح تفاصيل المناقصات والمنافسات عبر صفحاتها.

٢- أما فيما يخص معلومات ومطبوعات الوزارة فقد أظهرت نتائج الدراسة توفرها بالنسب التالية: أدلة بنسبة (٥٧٪)، وقوانين وتشريعات بنسبة (٨٦٪)، والمعلومات الإحصائية بنسبة (٦٢٪). أما فيما يخص إصدارات الوزارة فإن النصف تقريباً بنسبة (٥٧٪) من المواقع لا تشتمل على تلك الإصدارات.

٣- توصلت نتائج الدراسة إلى أن ما يقرب من الثلثين بنسبة (٦٧٪) من المواقع لا تشتمل على الهيكل التنظيمي للوزارة، كما أن الغالبية من المواقع تقريباً بنسبة (٨١٪) تشتمل على أرشيف لبعض أجزائها مثل أرشيف الأخبار.

٤- أشارت نتائج الدراسة إلى أن (٥٧٪) من المواقع توفر الإجراءات الخاصة بخدمات الوزارة؛ إضافةً إلى ذلك فإن (٤٣٪) من المواقع لا تقوم بتحديث معلوماتها بشكل دوري.

٥- تشير نتائج الدراسة بشكل عام إلى أن ثلثي المواقع بنسبة (٦٦٪) حققت جميع المعايير الخاصة بالمحتوى، بينما (٣٠٪) من المواقع لم تحقق ذلك.

خامساً : الخدمات المقدمة :

١- توصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر من ثلثي المواقع تقدم خدمات ربط بمواقع أخرى ذات علاقة بنسبة (٨٥،٧٪)، بينما نسبة (٩،٥٪) منها لا تقدمها.

٢- أشارت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية لا توفر خدمة القوائم البريدية وذلك بنسبة (٧١،٤٪). أما فيما يخص تجاوب مسئوليها مع الاستفسارات المرسلة، فقد أظهرت نتائج الدراسة عدم تجاوب غالبية المواقع مع التساؤلات المرسلة بنسبة (٨١٪).

٣- تبين من نتائج الدراسة أن ثلثي المواقع لا تقدم نماذجها إلكترونياً لطلب الخدمات وذلك بنسبة (٧٦،٢٪)، بينما تقدم خمسة فقط من المواقع بنسبة (٨، ٢٣٪) هذه النماذج. إضافةً إلى ذلك، فإن المواقع الوزارية افتقرت إلى خدمة الدفع الإلكتروني وذلك بنسبة (١٠٠٪). كما أظهرت نتائج تحليل البيانات كذلك أن ثلثي المواقع تقريباً لا تقدم خدمة الاستعلام الإلكتروني للمعاملات ومتابعتها وذلك بنسبة (٩، ٦١٪)، بينما بلغت نسبة تقديم خدمة الاستعلام الإلكتروني في المواقع نسبة (٣٨،١٪).

٤ - وقد أظهرت معطيات الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات إجمالاً في هذا المحور ضعيفٌ جداً حيث إن ثلثي المواقع لم توفرها وذلك بنسبة (٦٦،٧٪) بينما توفرت بنسبة (٩، ٣٠٪) فقط.

سادساً : وسائل الاتصال والتواصل :

١ - تشير نتائج الدراسة إلى أن المواقع توفر عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالوزارة بنسبة (٦٢٪)، بينما نسبة (٣٨٪) منها لا تقدمه. كما أن الغالبية العظمى بنسبة (٩٥٪) من المواقع توفر النماذج التفاعلية البديلة للبريد الإلكتروني ؛ إضافة إلى أن ثلثي المواقع تقريباً بنسبة (٦٢٪) تتيح الاتصال بمشرف الموقع عن طريق بريده الإلكتروني مباشرة.

٢ - أما فيما يخص وسائل الاتصال التقليدية، فقد كشفت نتائج الدراسة أن نصف المواقع بنسبة (٥٢٪) توفر العناوين البريدية العادية بشكل واضح. أما الهاتف فيتوفر بنسبة (٥٧٪)، بينما الفاكس بنسبة (٤٨٪) من المواقع.

٣ - أشارت نتائج الدراسة بشكل واضح فيما يخص هذا المحور(وسائل الاتصال) أن نسبة (٦٣٪) من المواقع توفر وسائل الاتصال المتعددة، بينما (٣١٪) منها لا توفر تلك الوسائل، وهذه النسبة لم تكن متوقعة نظراً لسهولة توفير معلومات لمثل هذه الوسائل في أي موقع إلكتروني.

سابعاً : سهولة الوصول إلى المواقع :

١ - خرجت نتائج الدراسة من أن جميع المواقع سهل الوصول إليها عبر

محرك Google ، وذلك بنسبة (١٠٠٪). بينما بلغت قريباً من ذلك نسبة محرك AltaVista (٩٥٪).

٢ - تشير نتائج الدراسة إلى أن ثلثي المواقع تقريباً سهل الوصول إليها عبر الدليل الموضوعي العربي دليل المواقع العربية (Raddadi) حيث بلغت النسبة (٦٧٪)، بينما تعذر الوصول إليها عبر هذا المحرك بنسبة (٣٣٪). وكانت النسبة عالية جداً تصل إلى (٩٥٪) لدليل Yahoo.

٣ - كشفت نتائج الدراسة أن ثلثي مواقع الوزارات لم تهتم عند إنشائها لمواقعها بدور الميتاداتا في عملية الوصول إلى الموقع وذلك بنسبة (٦٧٪).

٤ - كشفت نتائج الدراسة بشكل عام فيما يخص هذا المحور (سهولة الوصول إلى الموقع) أنها بلغت نسبة تصل إلى (٧٨٪). ويرجع السبب في عدم وصول هذه النسبة إلى مستويات عالية جداً إلى الدليل العربي دليل المواقع العربية (Raddadi) الذي لم يكشف المواقع الوزارية السعودية بشكل متكامل. وأيضاً افتقر بعض المواقع الوزارية إلى الميتاداتا ، حيث لم تعن الوزارات بتوفيرها في مواقعها الإلكترونية، حيث يسهم توافرها في تسهيل عملية الربط بالموقع ومحتوياته.

ثانياً - التوصيات :

و بالنظر إلى نتائج الدراسة وما توصلت إليه ترى الباحثة أنه يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يستأنس بها ؛ لتحسين وضع الخدمات الإلكترونية في المواقع الوزارية على الإنترنت، وذلك على النحو الآتي :

١ - تؤكد الدراسة أهمية إتاحة مواقع الوزارات بأكثر من لغة ، وعدم قصرها على اللغة العربية فقط.

٢ - توصي الدراسة بتعميم استخدام نطاق (gov.sa.) على جميع المواقع الوزارية باعتبارها مواقع حكومية سعودية وعدم استخدام النطاقات الأخرى.

٣ - أظهرت الدراسة أن أجزاء كبيرة من المواقع الوزارية السعودية غير مكتملة الإنشاء أو تحت التعديل وعليه توصي الدراسة بالسعي في استكمال أجزاء المواقع لتعميم الفائدة ، خصوصاً وأن تلك المواقع منشأة منذ سنوات عدة.

٤- توصي الدراسة بالاهتمام بمحتويات الموقع وتقديم الأشكال المختلفة للمعلومات الخاصة بالوزارة من أدلة وقوانين وتشريعات وإصدارات ومعلومات إحصائية.

٥ - تؤكد الدراسة على العناية بتقديم الإجراءات الخاصة بخدمات الوزارة على مواقعها ، حيث يحصل المراجع على المعلومات الكافية عن الخدمة ومتطلباتها قبل مراجعة الوزارة شخصياً.

٦ - العناية بمحتويات المواقع الوزارية وتحديثها بشكل دوري، إضافة إلى صيانتها ومتابعة مشكلاتها الفنية.

٧ - تؤكد الدراسة ضرورة تنفيذ الخدمات الحكومية مباشرة عبر النماذج الإلكترونية وذلك لأنها لب ومحور الحكومة الإلكترونية.كما تؤكد الدراسة الإجراءات الإلكترونية الأخرى المساندة للنماذج مثل الدفع الإلكتروني، والاستعلام الإلكتروني للمعاملات.

٨ - العناية بتوفير وسائل الاتصال والتواصل المتعددة مثل البريد الإلكتروني، عناوين البريد العادية، الهاتف، الفاكس، الاتصال بمشرف الموقع في مواقع الوزارات التي لا توفرها.

٩ - تؤكد الدراسة أهمية الميتاداتا لضمان الوصول السريع إلى المواقع من خلال محركات البحث، وضرورة توفيرها ضمن مواقع الوزارات. ويفضل استخدام معيار دبلن كور لهذا الغرض.

١٠ - ضرورة إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية، واستكمال البنية التحتية التقنية للوزارات السعودية؛ لتحويل خدماتها التقليدية إلى الإلكترونية مباشرة عبر مواقعها، حيث تمثل تلك المتطلبات أساساً لتقديم الخدمات إلكترونياً.

١١ - توصي الباحثة بأن تقوم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية بدور فعال في تنسيق الجهود بين الوزارات المختلفة، خصوصاً أنه قد تم رسمياً إسناد مهمة إنشاء مشروع (بوابة الحكومة الإلكترونية) لها.

١٢ - توصي الدراسة بدعم مراكز المعلومات في الوزارات وأن تؤدي دوراً في دعم صفحات الوزارات معلوماتياً عبر مواقعها.

ثالثاً - مقترحات للدراسات المستقبلة :

وقد لاحظت الباحثة في أثناء إجراء الدراسة بأن هناك بعض الجوانب التي لم تتطرق إليها الدراسة والتي مازالت تحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث ومنها :

١- قامت هذه الدراسة الحالية بتقييم مواقع الوزارات السعودية بشكل مباشر من خلال مواقعها على الإنترنت، وتقترح الباحثة إجراء دراسة تقويمية مماثلة ولكن من وجهة نظر المراجعين و المستفيدين من تلك المواقع.

٢- دراسة جاهزية القطاعات الحكومية السعودية لتقديم الخدمات الإلكترونية.

٣- دراسة تقييمية لمواقع الإمارات السعودية الإلكترونية.

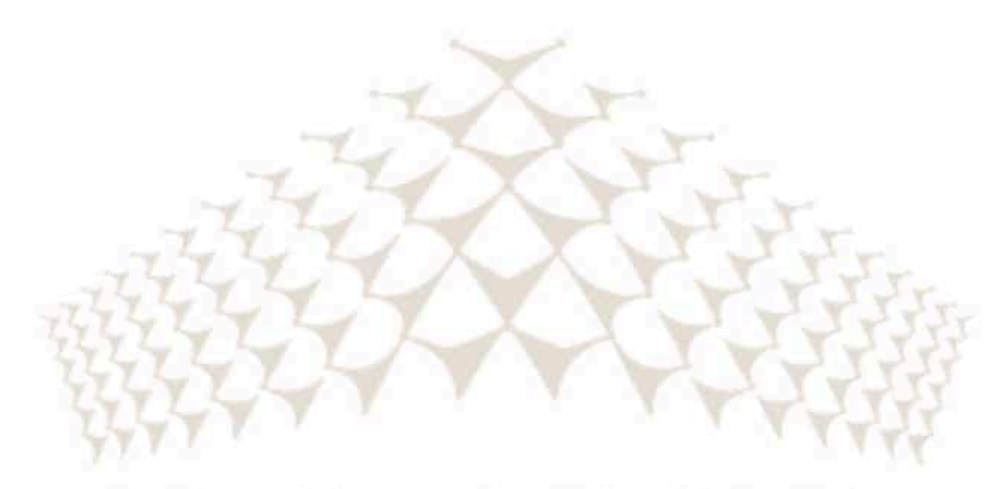
٤- دراسة تقييمية لمواقع القطاعات المختلفة للوزارات السعودية الإلكترونية.

٥- دراسة الأثر الاقتصادي لتطبيق الأعمال الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

٦- دراسة مدى إمكانية تعاون الوزارات المعنية بخدمة واحدة والتنسيق بينها.



قائمة المراجع


مكتبة الملك فهد الوطنية
King Fahad National Library

أولاً - المراجع العربية :

- إسماعيل، هبة محمد. "نحو معايير لتقييم مواقع الأطفال على شبكة الإنترنت".- **عالم المعلومات والكتب والنشر** .- (كتاب دوري نصف سنوي).- مج١ ، ع١ .- القاهرة: دار الشروق (يوليو ١٩٩٩م) .- ص ١٨٢- ١٩٣.
- باسكال، باتريشيا. "الحكومة الإلكترونية الخطوات والتطبيق والرؤية المستقبلة" .- تقرير صدر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي؛ ترجمة: عماد حمزة أبو النصر.- **التقدم العلمي** .- ع ٤٦ (يوليو ٢٠٠٤م).- ص ٦٤- ٦٩.
- باغزال، محسن. **مشروع الحكومة الإلكترونية**.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٢٥هـ.
- بدر، أحمد. **مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات** .- الرياض: دار المريخ للنشر، ١٤٠٨هـ.
- بدران، عباس. **الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق** .- بيروت : المؤسسة العربية، ٢٠٠٤م.
- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية. متاح على الموقع : http://www.yesser.gov.sa/prmierep01.asp?menu=About&menuSub=Projects&id=Projects1 تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/٧/٢٥م).
- بكري، سعد علي الحاج. "العمل إلكترونياً وآفاق المستقبل" .- **الفيصل** .- ع ٢٩٦ .- ص ٤٤.
- توفيق، محمد شريف. "التوزيع الإلكتروني لمعلومات تقارير الأعمال ومدى الحاجة لتنظيم جانبه المالي: دراسة اختبارية للمتغيرات المفسرة في القطاع المصري".- **الإدارة العامة** .- مج٤١ ، ع١(المحرم ١٤٢٢هـ / أبريل ٢٠٠١م). - ص ١٠٧- ١٦٢.

- الجبري، خالد عبد الرحمن. "تقييم مواقع المعلومات المتاحة على الإنترنت".- **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**.- مج ١٥، ع٢(رجب.ذو الحجة ١٤٢٠هـ/ نوفمبر ١٩٩٩م- أبريل ٢٠٠٠م).- ص ٩٥ - ١٠٥.

- جرجيس، جاسم محمد؛ بهجة مكي بومعرفي. "التراث العلمي العربي والإنترنت".- **المجلة العربية للمعلومات**.- مج٢٢، ع١(٢٠٠١م).- ص ٢٥-٥١.

- الجريسي، عبد الرحمن العلي. "**الخروج من قائمة المتمهلين**".- اتصال.- (يولية ٢٠٠٤م).- ص١٧.

- حافظ، عبد الرشيد بن عبدالعزيز. "تقويم مواقع المكتبات الجامعية السعودية على الإنترنت".- **عالم الكتب**.- مج ٢٥، ع ٦٥ (الربيعان - الجماديان ١٤٢٥هـ / مايو- يونيو/ يوليو - أغسطس ٢٠٠٤م).- ص ٤٠٧- ٤١٨.

- حسن، الغزلي محمد. "**منظومة الحكومة الإلكترونية**".- ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات. (غيرمنشورة).- عمان: مسقط، ٢٠٠٣م.

- حسين، سمير محمد. **تحليل المضمون**.- القاهرة: دار غريب، ١٩٩٦م.

- الحمادي، بسام. "**مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية**".- ورقة بحثية مقدمة للقاء الحكومة الإلكترونية.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٢م.

- الحمادي، بسام؛ وليد سليمان الحميضي. " **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية : الخطط والمبادرات**".- ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتطلعات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٢٥هـ.

- حكوميات . " ٦٠ **مليون دولار كلفة الحكومة الإلكترونية اليمنية**". متاح على الموقع :

http://www.egovs.com/egovs_webo2/news.php?main=2&detailsid=32

تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٥/١٢/٣م).

- حكوميات. " حكومة دبي الإلكترونية ". متاح على الموقع :

http://www.egovs.com/egovs_webo2/news.php?main=2&detailsid=32

تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٥/١٢/١٥م).

- حكوميات. " **الخدمات الإلكترونية**". متاح على الموقع :

(www.egovguide.com/2.html - 20K) تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/٩/١١م).

- الخريجي، صالح. "التعليم في عصر النشر الإلكتروني والإنترنت".- **الفيصل** .- ع ٢٨٩ (رجب ١٤٢١هـ / سبتمبر- أكتوبر ٢٠٠٠م).- ص ٢٨- ٣٢.

-خوري، ريمون. "**الحكومة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية: تجربة الحكومة اللبنانية**".- الاجتماع الأول لمجموعة العمل الإقليمية الثانية لمبادرة الإدارة الرشيدة لخدمة التنمية في الدول العربية.- دبي، الإمارات العربية المتحدة، ١٢ - ١٣ أيلول / سبتمبر، ٢٠٠٥ .- المنظمون: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. متاح على الموقع : http://www.arabgov-initiative.org/activities/actpubs.asp?aid=91 تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/٨/٥م).

- ديوان الخدمة المدنية بالكويت، مركز المعلومات. "**الحكومة الإلكترونية**".- ندوة: الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٢٥هـ.

- ربيع، سيدة ماجد؛ وحسناء محمود محجوب."مواقع المكتبات الإسلامية على الإنترنت: دراسة تقييميه".- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**.- س٢١، ع٤(أكتوبر ٢٠٠١م).- ص ٤٩-٦٠.

- رضوان، رأفت. "عالم التجارة الإلكترونية" .- **بحوث ودراسات** .- ع ٣٤٨ (١٩٩٩م).- ص ١٨، ١٧.

- رضوان، رأفت. "**الحكومة الإلكترونية:التحديات والآفاق**".- في سمير عبد الوهاب (محرر) .- قضايا معاصرة في الإدارة العامة .- القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة، ٢٠٠١م.- ص ٥٧، ٥٨ .

- الرقابي، عبد العزيز بن عبد الله. **الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل** .- (رسالة ماجستير) .- كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - قسم الإدارة العامة.- جامعة القاهرة، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٢م.

- الرياض . "**منتدى دولي لبحث تقويم المواقع الحكومية**" .- الرياض (جريدة) .- ع ١٣٣٤٠ ، (٢٠ ذي القعدة ١٤٢٥هـ - ٠١ يناير ٢٠٠٥ م). متاح على الموقع : (http://www.alriyadh.com/2005/01/01/article5078)_s.html تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/٩/١٦م).

- الزامل، منصور. " الحكومة الإلكترونية : نظرة تعريفية ".- **المكتبات والمعلومات**.- ع٣ (ربيع الأول ١٤٢٤هـ/ مايو ٢٠٠٣م).- ص ٢٤.

- الزاهرني، راشد بن سعيد. "مواقع المكتبات الجامعية السعودية على شبكة الإنترنت: تقييم للمواقع والخدمات".- **الإدارة العامة**.- مج ٤٤، ع١(المحرم ١٤٢٥ هـ / مارس ٢٠٠٤م).- ص ١٩١- ٢٢٢.

- الزيد، عبد الكريم بن عبد الرحمن. "الصحف العربية على شبكة الإنترنت".- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** .- س٢١، ع٣ (ربيع الآخر ١٤٢٢هـ / يوليو ٢٠٠١م) .- ص ٢٨- ٤٥.

- السريحي، حسن عواد. "واقع المكتبات الجامعية السعودية على شبكة الإنترنت".- **عالم الكتب** .- مج ٢٤، ع ٥ ، ٦ (مايو- أغسطس ٢٠٠٣م) .- ص ٤٠٦-٤٢١ .

- السليمان، إبراهيم بن عبدالله."**الحكومات الإلكترونية**".- شورى@نت. متاح على الموقع:

(http://www.shura.gov.sa/arabicsite/majalah60/SHURANET.HTM) تاريخ الدخول على الموقع (١٢/١٢/١٤٢٦هـ).

- الشريف، طلال بن عبد الله. **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض** .- (رسالة ماجستير) .- كلية العلوم الإدارية.- جامعة الملك سعود بالرياض، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٣م

- شلهوب، عبد الرحمن بن عبد العزيز. **النظام الدستوري في المملكة العربية السعودية بين الشريعة الإسلامية والقانون المقارن**.- ط٢.- الرياض: د.ن، ١٤٢٦هـ.

- الطعامنة، محمد محمود؛ طارق شريف العلوش. "**الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي** .- **بحوث ودراسات** .- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٤م.

- الظاهر، خالد. "بناء مجتمع المعلومات".- **اتصال**.- (يوليه ٢٠٠٤م) .- ص١٧.

- عبد الخالق، فادي. "**الحكومة الإلكترونية والبنية الأساسية**".- ندوة الحكومة الإلكترونية: تطبيقات وممارسات.- الدوحة؛ قطر، ٢٠٠١م

- عبد الهادي، زين. "الحكومة الإلكترونية ليست بكثرة المواقع وإنما بالخدمات الإيجابية".- **المجلة**.- ع ١٣٠٥ (٢٠٠٥م).- ص ٤٦، ٤٧.

- عبد الهادي، زين. "المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات".- **مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر**.- (كتاب دوري نصف سنوي).- مج١، ع١.- القاهرة: دار الشروق، (يناير١٩٩٩ م).- ص ١٠٧- ١٢٨.

- عبد الهادي، محمد فتحي. "مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت: رصد تجارب وعمليات تقييم الواقع".- **المجلة العربية للعلوم والمعلومات** س ١٨، ع٢(شوال ١٤٢٤هـ/ ديسمبر ٢٠٠٣م).- ص ٦ - ٧.

- العبود، فهد بن ناصر بن دهام. **الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ**.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٤هـ / ٢٠٠٣م.

- العبود، فهد بن ناصر."**نحو حكومة إلكترونية سعودية**".- شورى@نت متاح على الموقع: (http://www.shura.gov.sa/arabicsite/majalah60/SHURANET.HTM تاريخ الدخول للموقع (١٢ / ١٢ / ١٤٢٦هـ).

- عبيدات، ذوقان؛ عبد الرحمن عدس؛ كايد عبد الحق. **البحث العلمي: مفهومه- وأدواته- أساليبه**.- عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٨٩م.

- عرب، يونس. "**الحكومة الإلكترونية: مفهومها ونطاقها وعناصرها**". متاح على الموقع: (http://www.arablaw.org/E-Government1.htm) تاريخ الدخول للموقع (٢٠/١٢/ ٢٠٠٥م).

- العزام، أحمد حسين محمد. **الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانية التطبيق**.- (رسالة ماجستير غير منشورة).- الأردن: جامعة اليرموك، ٢٠٠١م.

- عزمي، هشام. "مواقع المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية لشبكة الإنترنت".- **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**.- س١٧، ع ٤ (جمادى الآخرة ١٤١٨هـ/ أكتوبر ١٩٩٧م).- ص ٥- ٣٦.

- عطا الله، سامي. الحكومة الإلكترونية اعتبارات للدول العربية .- تقرير صادر عن وحدة معلومات التنمية للدول العربية - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.- (ترجمة: هدى يعقوب).- **التقدم العلمي**.- ع ٤٦ (يوليو ٢٠٠٤م).- ص ٥٨ - ٦٠.

- عطا الله، فادي. **فوائد الحكومة الإلكترونية** .- مؤتمر الحكومة الإلكترونية.- دبي: الإمارات العربية المتحدة، ٢٠٠١م.

- الغنيم، خالد بن عبدالعزيز. "أفكار تنتظر التنفيذ".- **اتصال**.- (١٤٢٥هـ).- ص ١٩.

- فتحي، هشام. "الإنترنت: تقنياتها وتنظيماتها".- **مكتبات . نت** .- مج١، ع٦، ٧ (يونيو- يوليه ٢٠٠٠م) .- ص ٢٢.

- أبو فطيم، مهدي. "تاريخ الحكومة الإلكترونية".- الرياض **(جريدة)** .- ع ١١٩٩٥(٢٦ صفر ١٤٢٢هـ).- ص ٤٤.

- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. **معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات**.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٠هـ.

- قاسم، سهيل بن محمد. "**مفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها**".- محاضرة ألقيت ضمن دورة التميز بفرع الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بمنطقة المدينة المنورة .- الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر فرع

منطقة المدينة المنورة، ١٤٢٦هـ.- ص ١-٨. متاح على الموقع :

(http://www.hesbah.gov.sa/libraryDesc.asp?ID=78h) تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/٧/٩م).

- كتانة، خيري مصطفى. **أثر العولمة والإنترنت في تكييف نظم المعلومات الإدارية مع إشارة خاصة لدائرة ضريبة الدخل في الأردن** .- رسالة دكتوراة (غير منشورة) .- جامعة النيلين - السودان، ٢٠٠٢م.

- لطفي، أسامة. **تطبيقات شبكة إنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تجريبية**.- (أطروحة دكتوراة).- شبين كوم.- كلية الآداب- قسم المكتبات.- جامعة المنوفية، ٢٠٠٠م.

- أبو مغايض، يحيى بن محمد. **الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي** .- الرياض: د.ن، ١٤٢٥هـ.

- المركز القومي للمعلومات السودان. **"الحكومة الإلكترونية: أنواع الخدمات الإلكترونية"**. متاح على الموقع : (http://www.nicsudan.gov.sd/u_sys.php?no=14) تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/١٠/١٣م).

- مشروع سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لتعليم تكنولوجيا المعلومات. **"مواقع الويب"**. متاح على الموقع :

(http://www.itep.ae/arabic/EducationalCenter/A)rticles/ws_03.asp تاريخ الدخول للموقع (٢٠٠٦/١٠/٢٥م).

- المطوع، أديب حسين. **"الحكومة الإلكترونية : نظام المعلومات الإدارية للموارد البشرية"**.- ورقة عمل مقدمة للندوة: الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٢٥هـ.

- مكي، هشام فتحي أحمد. **مواقع البيانات على الإنترنت : دراسة نظرية وتطبيقية للمواقع المصرية توليفاً وتحسيباً وإتاحة** .- رسالة ماجستير.- كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.- جامعة القاهرة، ٢٠٠١م.

- موقع إستراتيجيات المذاكرة والإرشادات الدراسية. **"التصميم الناجح للموقع الإلكتروني"**. متاح على الموقع (http://www.studygs.net/arabic/design.htm) تاريخ الدخول للموقع (١/٩/٢٠٠٦م).

- نصرو، مسعود عمر سعيد. إنشاء وتطوير وإدارة مواقع الإنترنت. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م.

- نوفل، محمود حسن. **"الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير"**.- ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات (غير منشورة) .- سلطنة عمان: مسقط، ٢٠٠٣م.

- هشام، مواد اسطفان. **"منهجية ومقاييس تقييم المواقع على الشبكة العالمية العنكبوتية وب"**.- في أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ١٩٩٩م.- ص ٤٣٨.

- الهياجنة، أحمد فخري. "**البلديات الإلكترونية ... تجارب عربية وعالمية: مشاريع الحكومة الإلكترونية للبلديات**".- المعهد العربي لإنماء المدن. متاح على الموقع http://www.araburban.org/AUDI/Arabic/Articles/Article7.htm) تاريخ الدخول للموقع(١١/٨/٢٠٠٦م).
- والي، رشا عبد الرحمن محمد. "**التقويم في التربية الرياضية**".. رسالة ماجستير- كلية التربية الرياضية- جامعة المنصورة، ٢٠٠٤م / ٢٠٠٥م. متاح على الموقع : http://www.almualem.net/maga/c011.html) تاريخ الدخول للموقع (١٠/٩/ ٢٠٠٦م).
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. "نبذة تاريخية". متاح على الموقع: http://www.mcit.gov.sa/) تاريخ الدخول للموقع (١٤/٩/١٤٢٧هـ).
- وزارة التجارة والصناعة. "**نبذة تاريخية**". متاح على الموقع : http://www.commerce.gov.sa/ تاريخ الدخول للموقع (١٦/٩/١٤٢٧هـ)
- وزارة الخارجية. "**معلومات عن الوزارة**". متاح على الموقع : http://www.mofa.gov.sa/detail.asp?InServiceID=2&intemplatekey=MainPage تاريخ الدخول للموقع (١٦/٩/١٤٢٧هـ)
- وزارة الخدمة المدنية. "**النشأة والاختصاصات**". متاح على الموقع : http://www.mcs.gov.sa/html/) تاريخ الدخول للموقع (١٥/٩/١٤٢٧هـ)
- وزارة الداخلية. "**أهداف ومهام الوزارة**". متاح على الموقع : http://www.moi.gov.sa/wps/portal) تاريخ الدخول للموقع (١٤/٩/١٤٢٧هـ).
- وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد. "**حول الوزارة**". متاح على الموقع (http://www.al-islam.com/arb/) تاريخ الدخول للموقع (١٦/٩/١٤٢٧هـ)

- وزارة الشؤون البلدية والقروية. "**نبذة تاريخية عن الوزارة**". متاح على الموقع :

(http://www.momra.gov.sa/) تاريخ الدخول للموقع (١٤/٩/١٤٢٧هـ)

- وزارة الصحة. "**تاريخ وزارة الصحة**". متاح على الموقع :

(http://www.fhdmohksa.com/mohsite/index.php) تاريخ الدخول للموقع (١٥/٩/١٤٢٧هـ)

- وزارة المالية. "**أهداف ومهام الوزارة**". متاح على الموقع :

(http://www.mof.gov.sa/ar/default.asp) تاريخ الدخول للموقع (١٥/٩/١٤٢٧هـ)

- ياسين، سعد غالب. **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**.- الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٢٦هـ.

ثانياً - المراجع الأجنبية :

- Adhair, Ayman and De.garmo. **The E-government Evolution**. Symposium E-government Experiences and Applications. Addawha, Qatar, 2001.

- AL-Kibsi, Gassan and et al. "**Putting Citizens on-line not in line**". The McKinsey Quarterly. No2 (2001). pp64-73 .

- American Association of Law Libraries. "Aelic **Evaluation Worksheet For Government Websites**". pp1-6. Available online at http://www.aallnet.org/committee/aelic/Localgovcriteria-beta.pdf.(7 \7 \ 2006).

- Brannen, Anna. " **E - Government In California: Providing Services To Citizens Through The Internet**". Spectrum.Vol.74 No.2 (2001) pp6-10.

- Cooke, Alison, McNab, Alison & Anagnostelis, Besty. "**The good, the bad and the ugly: Internet review sites**" in Proceedings of the 20th International Online Information Meeting London, 3-5 December (1996) pp.33-40.

- Darrell West. "**Assessing E-Government: the Internet, Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments**".Available online at http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html .(2\8\ 2006).

- Deloitte Research. " At the Dawn of E- Government - **The Citizen As Customer ".Available online at http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/GPS dawne-government UK. pdf** . (22 \ 12 \ 2006).

- Domenech, Juan. E-Government .UK: European Government Services, Accenture, 2001.

- Dragulanescu, Nicolae-George "**Website quality evaluations: criteria and tools**". International Information & Library Review.No.34. (2002).pp.247-254. Available online **at http://www.idealibrary.com on IDEL** .(1\8\2006).

- EI Sabaa, salah. "**Electronic Government: Linking Business and Citizens to Government Organizations through Information Technology in Egypt**". A Presented Paper to The Eighth AUC Research Conference (Cairo:AUC,2001).

- IBM Global.**Government Industry, E-government Portals". Available online athttp://www.IBM-eGov-Portal-Briefing-V2.LWP**.(15\11\2000).

- Swartz, Nikki . "**E-Government Around the World**". Information Management Jouranal.Vol.8 No.1(2004).P12.

- Reitz, Joan M. ODLIS - Online Dictionary for Library and Information Science. Available online at http://lu.com/odlis/odlis_w.cfm . (8\9\ 2006).

- Sachs, Harry-t." The Internet as a Source of Local Government Information: A World Wide Web Survey" Masters Research Paper, Kent State University,1996.

- Strover-et al." E-Government Services In Texas: **Results of Public Survey**". The Telecommunications and Information Policy Institute, University of Texas at Austin,2004. Available online at http://www.dir.state.tx.us/egov/report/surveycitizen .(5\7\ 2006).



الملاحق

الملحق رقم (١)

Evaluation Checklist of Saudi ministries websites

قائمة مراجعة لتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت

	المحور الأول : معلومات عامة	نعم	إلى حد ما	لا
١	هل ينص الموقع على آخر تحديث له؟			
٢	هل يقدم الموقع بأكثر من لغة؟			
٣	هل يعرض الموقع معلومات عن الوزارة وأهدافها ومجال عملها؟			
٤	هل يعرض الموقع سياسة الاستخدام والسرية؟			
٥	هل عنوان الموقع على الشبكة يدل على أنه حكومي (gov.sa) ؟			
٦	هل يشمل تصميم الموقع على شعار الوزارة؟			
٧	هل يشير الموقع حصوله على جائزة؟			
	المحور الثاني : تصميم الموقع	**نعم**	**إلى حد ما**	**لا**
٨	هل الموقع متناسق من حيث الألوان؟			
٩	هل الموقع يوفر خدمة مراقبة الروابط والتبليغ عن المتعطل فيها؟			
١٠	هل الموقع كامل أم هناك أجزاء قيد الإنشاء؟			
١١	هل يقدم الموقع المعلومات النصية بأشكال أخرى (صوت- فيديو) ؟			
	المحور الثالث : تقسيم الموقع	**نعم**	**إلى حد ما**	**لا**
١٢	هل الموقع مقسم من العام إلى الخاص؟			
١٣	هل للأشياء المهمة ارتباطات تشعبية مباشرة بالصفحة التي تتضمن المعلومات التفصيلية ؟			
١٤	هل يمكن العودة للصفحة الرئيسية؟			

١٥	هل يوجد محرك بحث داخل الموقع؟			
١٦	هل يوجد خريطة للموقع؟			
١٧	هل جميع الارتباطات والأزرار فعالة؟			
المحور الرابع : المحتوى		نعم	إلى حد ما	لا
١٨	هل يشتمل الموقع على معلومات عن الفعاليات المرتبطة بالوزارة؟			
١٩	هل يشتمل الموقع على معلومات عن القطاعات المختلفة للوزارة؟			
٢٠	هل يشتمل الموقع على أخبار ذات العلاقة بالوزارة؟			
٢١	هل يشمل الموقع على الأدلة ذات الصلة بالوزارة؟			
٢٢	هل يشمل الموقع على الهيكل التنظيمي للوزارة؟			
٢٣	هل يشمل الموقع على القوانين والتشريعات واللوائح ؟			
٢٤	هل يشتمل الموقع على الإجراءات الخاصة بخدمات الوزارة؟			
٢٥	هل يشتمل الموقع على المناقصات و المنافسات التي تطرحها الوزارة؟			
٢٦	هل يشتمل الموقع على أرشيف لمحتويات الموقع؟			
٢٧	هل يشتمل الموقع على إصدارات ذات العلاقة بالوزارة؟			
٢٨	هل يقدم الموقع معلومات إحصائية تخص الوزارة؟			
٢٩	هل يتم تحديث الموقع بشكل دوري			
المحور الخامس : الخدمات المقدمة		نعم	إلى حد ما	لا
٣٠	هل يقدم الموقع خدمات ربط بمواقع أخرى ذات علاقة ؟			
٣١	هل يقدم الموقع خدمة القوائم البريدية؟			
٣٢	هل يقدم الموقع خدمة الدفع للرسوم إلكترونياً؟			
٣٣	هل هناك نماذج طلب الخدمات إلكترونياً؟			
٣٤	هل يتجاوب المسئولون عن الموقع مع التساؤلات المرسلة؟			
٣٥	هل يمكن استخدام الموقع لمتابعة إجراء معاملة والتعقيب عليها؟			

	المحور السادس : وسائل الاتصال والتواصل	نعم	إلى حد ما	لا
٣٦	هل يتوافر عناوين البريد الإلكترونية الخاصة بالوزارة لمخاطبتها؟			
٣٧	هل يتوافر عنوان النماذج التفاعلية على الموقع ؟			
٣٨	هل يتوافر عناوين البريد العادي؟			
٣٩	هل يتوافر أرقام لهاتف الوزارة على الموقع؟			
٤٠	هل يتوافر أرقام فاكس للوزارة على الموقع؟			
٤١	هل يعرض الموقع بشكل واضح وسائل الاتصال بمدير الموقع؟			
	المحور السابع : سهولة الوصول للموقع	**نعم**	**إلى حد ما**	**لا**
٤٢	هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال محرك البحث (google)؟			
٤٣	هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال محرك البحث (AltaVista)؟			
٤٤	هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال الدليل الموضوعي العربي دليل المواقع العربية (Raddadi)؟			
٤٥	هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال الدليل الموضوعي الإنجليزي(yahoo)؟			
٤٦	هل يحتوي الموقع على (ميتاداتا) تصف محتوى الموقع؟			

ملاحظات أخرى على الموقع :

....

....

....

الملحق رقم (٢)

نموذج الاتصال بالموقع الوزاري على الإنترنت

نموذج الاتصال

نموذج الاتصال بوزارة ...... :

* الاسم الرباعي:

جهة العمل:

* بريد إلكتروني:

هاتف:

فاكس:

المدينة:

البلد: السعودية

ملاحظات واقتراحات:

حذف

إرسال

* حقول يجب تعبئتها

الكتاب

- هو في الأصل رسالة ماجستير قدمت لكلية الآداب للبنات بالرياض بإشراف الدكتورة نجاح بنت قبلان القبلان .
- يتناول موضوع الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية وتقييم مواقع الوزارات السعودية على الإنترنت ؛ باعتبارها أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة ؛ لاعتمادها على تقنية المعلومات والاتصالات التي هي سمة هذا القرن ، وذلك في خمسة فصول :
- الأول : يبحث التصور المنهجي للموضوع .
- الثاني : يتناول التصور الفكري للموضوع ، مستعرضاً المفهوم الإداري الحديث للحكومة الإلكترونية ، والخدمات الإلكترونية ، وأبرز التجارب العالمية ، بما في ذلك الجهود المبذولة في المملكة العربية السعودية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ، وكيفية تصميم مواقع تناسب طبيعة الجهاز الحكومي والجمهور المستهدف منه ، وأهمية تقييم المواقع الحكومية لمعرفة مدى قدرتها على تقديم الخدمات عبر الإنترنت ، وذلك من خلال قائمة مراجعة طورتها المؤلفة لتقييم تلك المواقع .
- الثالث : مراجعة أدب الموضوع .
- الرابع : وتم فيه عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها .
- الخامس : الخاتمة وأجملت فيها النتائج والتوصيات والمقترحات لدراسات مستقبلة .

المؤلفة

نورة بنت ناصر الهزاني .

- بكالوريوس المكتبات والمعلومات من كلية الآداب - الرئاسة العامة لتعليم البنات .
- ماجستير المكتبات والمعلومات من الكلية والجامعة نفسها عام ١٤٢٨هـ/٢٠٠٧م .
- عضوة جمعية المكتبات السعودية ١٤٢٥هـ .
- عضوة جمعية الحاسبات السعودية ١٤٢٧هـ .
- ضابطة اتصال في جمعية المكتبات السعودية من عام ١٤٢٦هـ .
- نالت جائزة الطالبة المثالية ، المركز الأول على مستوى كلية الآداب بالرياض .
- لديها شهادة خبير معتمد من فريق آفاق لتقنيات التعليم بجامعة طيبة عام ١٤٢٧هـ .
- لديها الكثير من الإسهامات العلمية من مقالات ودراسات .
- تعمل الآن محاضرة في قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة الرياض للبنات .

٤